



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# POSTE RESTANTE

Arvot ja asenteet asunnottomuustyössä

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosionomi (AMK)  
Sosiaalipedagoginen aikuistyö  
Opinnäytetyö  
Kevät 2014  
Anna-Stina Haapa

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

HAAPA, ANNA-STINA:

Poste Restante

Arvot ja asenteet asunnottomuustyössä

Sosiaalipedagogisen aikuistyön suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 50 sivua,  
2 liitesivua

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyössä käsitellään asunnottomuustyöntekijöiden arvoja ja asenteita sekä sitä, miten ne näkyvät asiakaskohtaamisissa. Työssä tutkitaan myös, mitkä asiat johtavat asiakastilanteiden onnistumisiin tai epäonnistumisiin sekä mitä sosiaalipedagogisia viitteitä työntekijöiden työstä löytyy. Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa tietoa työntekijöiden arvoista ja asenteista sekä nostaa niiden merkitys asiakastyöskentelyssä yleiseen keskusteluun. Hankkeistetun opinnäytetyön vastaanottajana toimii Vailla vakinaista asuntoa ry.

Tämä työ on tehty laadullisena tutkimuksena eläytymismenetelmää käyttäen. Työhön osallistui kahdeksan asunnottomuustyöntekijää sekä kaksi opiskelijaa.

Opinnäytetyön tuloksista voi päätellä, että työntekijöiden arvot sekä asenteet asiakkaitaan kohtaan ovat myönteisiä. Onnistuneisiin asiakaskohtaamisiin johtivat monet erilaiset tekijät, mutta epäonnistumisten syyt toistuivat usein samanlaisina. Sosiaalipedagogisina elementteinä asiakastilanteissa korostuivat erityisesti subjektiuden tukeminen, dialogisuus sekä yhteiskuntaan kiinnittyminen.

Asiasanat: asunnottomuus, syrjäytyminen, asunnottomuustyö, arvot, asenteet, sosiaalipedagogiikka

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

HAAPA, ANNA-STINA:

Poste Restante  
Values and attitudes in  
homelessness work

Bachelor's Thesis in social pedagogy for work with adults 50 pages, 2 pages of  
appendices

Spring 2014

ABSTRACT

---

This thesis deals with the values and attitudes in homelessness work and how they show in client contacts. This study also studies what kind of factors affect the success or failure of client contacts and what kind of references to social pedagogy workers have in their working methods. The purpose of this thesis is to give information about the values and attitudes of homelessness workers and raise their importance in client work. Thesis is commissioned work and the working life partner is an organization called Vailla vakinaista asuntoa.

Thesis is carried out as a qualitative research by using a non-active role-play method. Eight homelessness workers and two students took part in the research.

Judging from this research, workers' values and attitudes towards their clients are sympathetic. Many different kind of circumstances and factors led to successful client contacts but when contacts failed there were usually the same reasons why failure happened.

Different kind of social pedagogical elements were seen in client contacts and matters such as support of subjectivity, dialogy and attachment to society were seen as especially important.

Key words: homelessness, marginalization, homelessness work, values, attitudes, social pedagogy

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	ASUNNOTTOMUUS	6
2.1	Asunnottomuustyö	8
2.1.1	Vailla vakinaista asuntoa ry	11
3	SYRJÄYTYMINEN SUHTEESSA ASUNNOTTOMUUTEEN	13
4	TEORIAPOHJA ANALYYSIN TUEKSI	15
4.1	Sosiaalipedagogiikka asunnottomuustyössä	15
4.2	Arvot ja niiden lähikäsitteet	17
4.3	Asenteet ja niiden lähikäsitteet	18
4.4	Auttamistyö	19
4.4.1	Ammattietiikka	21
4.4.2	Ammatti-identiteetti	23
4.4.3	Empatia	23
5	TUTKIMUKSEN TAVOITE	25
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
6.1	Tutkimusmenetelmä	26
6.2	Aineiston hankinta ja käsittely	28
6.3	Tutkimusaineiston analysointi	30
6.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	30
7	TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	31
7.1	Onnistuneet ja epäonnistuneet asiakaskohtaamiset	32
7.2	Arvot ja asenteet asiakastyössä	34
7.3	Sosiaalipedagogiikka asiakaskohtaamisissa	37
8	YHTEENVETO	39
9	POHDINTA	42
	LÄHTEET	45

## 1 JOHDANTO

Asunnottomuus on lisääntynyt Suomessa (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013, 2), joten sen myötä asunnottomuustyön merkitys on kasvanut.

Asunnottomilla on oikeus saada heille suunnatuissa palveluissa hyvää ja oikeudenmukaista kohtelua, ja työntekijöiden arvot ja asenteet ovat hyvän palvelun lähtökohta. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan asunnottomuustyöntekijöiden arvoja ja asenteita ja niiden vaikutuksia asiakastyöskentelyyn sekä minkäläisten asioiden vuoksi asiakaskohtaamiset yleensä onnistuvat tai epäonnistuvat. Lisäksi pohditaan, näkyykö työntekijöiden työssä sellaisia elementtejä, jotka ovat tyypillisiä sosiaalipedagogiselle työtoteelle.

Kyseessä on hankkeistettu opinnäytetyö ja yhteistyötahona toimii Vailla vakinaista asuntoa ry (Vvary), joka on valtakunnallinen asunnottomien etuja valvova järjestö. Vvary:n perimmäisenä ajatuksena on, että jokainen henkilö pystyy asumaan itsenäisesti, mikäli hän saa siihen riittävän hyvät olosuhteet ja tuen. Asunnottomuus ei ole hyväksyttävää minkäänlaisissa olosuhteissa. (Vailla vakinaista asuntoa ry 2013a)

Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa Vvary:lle tietoa siitä, minkälaisiin asiakaskohtaamisiin asunnottomuustyöntekijät joutuvat ja miten heidän arvonsa ja asenteensa näkyvät heidän käyttäytymisessään asiakasta kohtaan. Opinnäytetyön tavoitteena on myös laajemmin herättää keskustelua työntekijöiden arvojen ja asenteiden merkityksestä sosiaalialan töissä, jotta työntekijät tulisivat niistä entistä enemmän tietoisiksi ja ymmärtäisivät niiden vaikutuksen omaan käytökseensä. Näin taataan se, että asiakkaat saavat yhä useammin oikeudenmukaista ja tasapuolista kohtelua heille suunnatuissa palveluissa.

Asunnottomuustyöntekijöiden arvot ja asenteet valikoituivat opinnäytetyön aiheiksi myös tekijän henkilökohtaisesta kiinnostuksesta aiheeseen. Tekijän motiivina on nostaa asunnottomuustyöntekijät ja asunnottomat esiin omalla opinnäytetyöllään, koska he usein jäävät paitsioon sosiaalialan tutkimuksessa. Työn tarkoituksena on myös nostaa asunnottomien saama kohtelu asunnottomien palveluissa keskiöön, sillä asunnottomat ovat yhteiskunnassamme usein se väheksytyin asiakasryhmä ja heille suunnattujen palveluiden tarve on jatkuvasti

kritiikin kohteena. Asunnottomilla, kuten meillä kaikilla, on kuitenkin oikeus saada kunnioittavaa kohtelua palvelujensa piirissä ja siinä työntekijöiden arvot ja asenteet ovat avainasemassa. Opinnäytetyön aihe muokkautui myös työelämän tarpeesta, kun Vailla vakinaista asuntoa ry kiinnostui teemasta.

Opinnäytetyöntekijän motiivit ja työelämän tarve arvokeskustelulle kohtasivat onnistuneesti.

## 2 ASUNNOTTOMUUS

Vuoden 2012 lopussa asunnottomuutta esiintyi 157 kunnassa. Suomessa oli 7850 yksinäistä asunnotonta ja 450 perhettä. Yksinäisten asunnottomien määrä lisääntyi edellisvuoteen verrattuna 350 henkilöllä. Viimeisen kymmenen vuoden aikana asunnottomien määrä on pysynyt noin 8000 henkilössä vuosittain. Helsingissä asunnottomuus on lisääntynyt 700 henkilöllä, mutta muualla maassa asunnottomien määrä on vähentynyt 400 henkilöllä. Joka neljäs asunnoton on alle 25-vuotias. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) kuitenkin muistuttaa, että annetut luvut ovat arvioita, sillä kuntien välisissä tilastointitiedoissa on eroavaisuuksia, eivätkä kaikki kunnat pysty toimittamaan tarkkoja lukuja asunnottomien määrästä.

ARA:n tilastoissa asunnottomat jaetaan seuraaviin ryhmiin:

1. ulkona, porraskäytävissä, ensisuoissa tai vastaavissa asustelijat
2. asuntoloissa tai majoitus-liikkeissä asujat
3. erilaisissa laitoksissa olevat ja vapautuvat vangit
4. tilapäisesti sukulaisten ja tuttavien luona majoittuvat

Vuonna 2012 kunnat järjestivät asunnon yhteensä 3300 yksinäiselle asunnottomalle ja 490 perheelle. Näistä pitkäaikaisasunnottomia oli yli 1100.

(ARA 2013, 2–4) ARA:n tilastoissa pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, jonka asunnottomuus on vaarassa pitkittyä tai on pitkittynyt yli vuoden mittaiseksi sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi tai henkilö on asunnoton toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. (ARA 2013, 5)

Tutkimuksen avainkäsite on asunnottomuus, jolle on olemassa monia eri määritelmiä. Se on ilmiö, joka saa eri maissa ja eri aikoina hyvinkin erilaisia sisältöjä. Suomessa käytetään termiä ”asunnoton” suurimmaksi osaksi siitä syystä, että se ei kuvaa asunnottoman persoonallisia piirteitä. Asunnottomuus on tila, joka voidaan asuntopoliittisin toimin poistaa. (Kärkkäinen 1998, 5 –6)

Riitta Granfelt kirjoittaa väitöskirjassaan kolmesta erilaisesta asunnottomuuden muodosta. Ensimmäinen muoto on *absoluuttinen asunnottomuus*, joka käsittää

kadulla, metsissä, rappukäytävissä ja yömajoissa majoittumisen. Absoluuttinen asunnottomuus on näkyvä sosiaalinen ongelma ja sen kohteeksi joutuneet ovat köyhyyden äärilaidalla. (Järvinen, 1993, 16; Timmer ym. 1994 Granfelt 1998, 55 mukaan.)

Toinen asunnottomuuden muoto on *suhteellinen asunnottomuus*, joka ei ole niin näkyvää ja ehdotonta kuin absoluuttinen asunnottomuus. Suhteellinen asunnottomuus käsittää laitoksissa ja tuttavien luona asuvat. Suhteellisesti asunnottomalla voi jopa olla asunto, mutta hän ei voi jostain syystä asua siellä. (Järvinen 1993, 71–77.)

Ihminen voi edustaa myös *uutta asunnottomuutta*. Uusi asunnottomuus muodostuu sen mukaisesti, millaisiin väestöryhmiin kaupunkiköyhyys kovimmin kohdistuu. Se voi kohdistua eri ryhmiin eri aikoina. Uusien asunnottomien ryhmään kuuluvat ovat tyypillisesti naisia, nuoria, psyykkisesti sairaita, huumeiden käyttäjiä tai asunnottomia perheitä. (Timmer ym. 1994 Granfelt 1998, 55 mukaan; Järvinen 1992, 9–47; Järvinen 1993 29–30; Swärd 1997, 7)

Tässä tutkimuksessa käytetään kuitenkin asunnottomuuden määritelmää, joka on yhteistyötaho Vvary:n kanssa yhteisesti sovittu ja joka esiintyy the European Federation of National Organisations Working with the Homeless:n (FEANTSA) typologiasta, jota kutsutaan nimellä ETHOS (European typology on homelessness and housing exclusion). Kategorisoinnin on suorittanut Bill Edgar, joka toimii FEANTSA:ssa koordinaattorina ja joka on aiemmin muun muassa johtanut yliopistossa Euroopan asunto-olojen tutkimusta.

Ensimmäinen asunnottomuuden kategoria on *katottomuus*, joka käsittää henkilöt joilla ei ole minkäänlaista asuintilaa, vaan he asuvat kadulla tai julkisissa tiloissa. Se käsittää lisäksi henkilöt, jotka asuvat hätämajoituksessa matalan kynnyksen paikoissa ilman pysyvää majoitusta.

Seuraava kategoria on *asunnottomuus*, johon lukeutuvat he, jotka asuvat asunnottomille tarkoitettussa, lyhytaikaisessa majoituksessa. Asunnottomiksi katsotaan myös naiset, jotka kotiväkivallan vuoksi joutuvat asumaan naisten turvakodissa sekä maahanmuuttajat, jotka eivät statuksensa vuoksi saa omaa



asuntoa, vaan joutuvat asumaan lyhytaikaisessa majoituksessa esimerkiksi vastaanottokeskuksissa tai siirtolaistyöntekijöille tarkoitetuissa majoituksissa. Asunnottomiksi lukeutuvat henkilöt, jotka ovat kotiutumassa laitoksesta, esimerkiksi vankilasta, hoitolaitoksesta tai lastenkodista, mutta joille ei ole osoittaa asuntoa laitospäätyksen jälkeen. Asunnottomien ryhmään kuuluvat myös he, jotka saavat asunnottomuudesta johtuvaa pitkäaikaista tukea asunnottomana olleiden pitkäaikaismajoituksessa.

Kolmas kategorია on *turvaton asuminen*, joka käsittää ihmiset, jotka asuvat turvattomasti esimerkiksi väliaikaisesti perheenjäsenten tai ystävien luona, vuokralla tai ali-vuokralaisena ilman laillista vuokrasopimusta tai tontilla laittomasti. Turvattomasti asuvat myös henkilöt, joita uhkaa häätö vuokra-asunnosta tai omistusasunnosta, koska velkojalla on lupa ottaa asunto uudelleen haltuunsa. Turvattomaan asumiseen luetaan myös poliisien puuttumista vaativa väkivallan uhan alla eläminen.

Viimeinen kategorია on *riittämätön asuminen*, johon kuuluvat ihmiset, jotka asuvat väliaikaisissa tai epätavallisissa rakennelmissa esimerkiksi liikkuvissa kodeissa tai hökkeleissä ilman pysyvää asuinpaikkaa, sekä henkilöt, joiden asunnot valtion lakien tai rakennussäädösten mukaan on määritetty epäsovittaviksi. Myös henkilöt, jotka valtiollisten standardien mukaan asuvat liian ahtaasti, lukeutuvat riittämättömän asumisen kategoriaan. (Edgar 2009, 73.)

## 2.1 Asunnottomuustyö

Asunnottomuustyö on tämän opinnäytetyön kantava teema. Sitä on kuitenkin vaikea määritellä, sillä asunnottomuustyö on hyvin laaja käsite, joka sisältää monia eri työmuotoja. Määritelmä riippuu aina siitä, kuka työtä määrittelee.

Asunnottomuustyö pohjautuu sosiaalityöhön. Alun perin sosiaalityö oli vapaaehtoista köyhien avustamista, mutta myöhemmin se ammatillistettiin ja työntekijöiden koulutuksen merkitystä alettiin korostaa (Eskola 1981, 38). Valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet (2003) on määritellyt nykypäivän sosiaalityön professionaaliseksi toiminnaksi, joka perustuu ”*tutkittuun tietoon, ammatillis-tieteelliseen osaamiseen ja sosiaalityön eettisiin*

*periaatteisiin.*” Sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa ihmisten hyvinvointia, yhteisöjen edellytyksiä toimia sekä yksilöiden toimintakykyä. Sosiaalityöntekijät arvioivat tilannekohtaisesti ihmisten sosiaalisia ongelmia ja tekevät ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, jonka tarkoituksena on tukea ihmisten selviytymistä. Sosiaalityöntekijöillä on yliopistotason koulutus.

Sosiaalityön rinnalla voidaan myös puhua laajemmin sosiaalialan työstä, joka käsittää lisäksi ne sosiaalialan työntekijät, joilla ei ole yliopistokoulutusta. Sosiaalialan työssä on olennaista sen perustuminen ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin ja sen tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. (Talentia 2012, 7.)

Nykyään asunnottomuustyö on moniammatillista yhteistyötä, jota ei tehdä pelkästään yhden ammattialan piirissä. Asunnottomuustyöstä voidaan puhua myös asumissosiaalisena työnä, jolloin huomioidaan sen moniammatillisuus:

*”Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan kaikkea sitä sosiaali- ja terveydenhuollon, vankeinhoidon ja päihdehuollon, asuntotoimen ja työvoimapalveluiden tekemää työtä, jonka ensisijainen tavoite on asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden poistaminen.”*

Asumissosiaaliseen työhön sisältyy niin yksilötason asiakastyö kuin monisektorinen verkostotyö. Se voi muodostaa työn koko sisällön tai olla vain yhtenä osana työkokonaisuutta. (Asuntoensin.fi 2013a)

Asumissosiaalista työtä voidaan hahmottaa muun muassa polkumallinnuksien kautta. Polkumallinnukset kuvaavat pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen Soccan koordinoimaan Nimi ovesa – hankkeeseen (toteutettu vuosina 2010 -2012) osallistuneiden kuntien ja järjestöjen asumispalveluja ja niissä tehtävää asumissosiaalista työtä. Polkumallinnuksen vaiheisiin kuuluvat ennaltaehkäisy, kriisiasuminen, kuntouttava asuminen ja jatkoasuttaminen. (Asuntoensin.fi 2013b; Asuntoensin.fi 2013c)

*Ennaltaehkäisyssä* on olennaista moniammatillinen verkostotyö. Verkostotyön tavoitteena on puuttua asumisen ongelmiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa esimerkiksi ennen vuokravelkojen kertymistä tai muiden asumisen häiriöiden pahenemista. Tärkeänä osana ennaltaehkäisyä ovat asumisneuvonta ja etsivä työ.

*Kriisiasumista* tarvitaan silloin, kun asuminen on ajautunut kriisiin joko toistuvien tai äkillisten elämänmuutosten seurauksena. Tällaisia muutoksia saattavat olla esimerkiksi jatkuva päihteiden vaikutuksen alla oleminen tai äkillinen sairastuminen. Kriisiasumista tarvitsevat ovat matalan kynnyksen asumispäivystyksen asiakaskuntaa. Näiden asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata myös erilaisilla avotyön toimintakäytännöillä. Tällaisia käytäntöjä ovat muun muassa intervallijaksot laitoksessa tarpeen vaatiessa. Kriisiasumisen tavoitteena on kokonaisvaltaisella kuntouttavalla työotteella vastata asiakkaiden perustarpeisiin. Olennaista on toimiva yhteistyö terveydenhoidon ja sosiaalitoimen välillä. Onnistuneessa kriisiasumisen toteutuksessa erityisosaamista, esimerkiksi psykiatrian asiantuntemusta, on mahdollista saada myös peruspalveluissa.

*Kuntouttavasta asumisesta* puhuttaessa tarkoitetaan asumisyksiköitä, joissa on kuntouttavan toiminnan elementtejä, mutta joissa ei vaadita asiakkaan päihteettömyyttä. Toisille tämä voi olla pysyvä asumismuoto, kun taas toisille kuntouttava asuminen on ponnahduslauta itsenäiseen asumiseen. Tavoitteet asetetaan asiakaslähtöisesti ja esimerkiksi päihteidenkäytölle voidaan etsiä korvaavia toimintoja. Toimintamalliin kuuluu kuitenkin sen hyväksyminen, ettei asiakkaan elämäntilanne välttämättä muutu, se saattaa jopa heikentyä.

*Jatkoasuttaminen* on asumisen muoto, joka sisältää kotiin annettavan tuen. Tuki voi olla kevyttä tai intensiivistä, riippuen asukkaan tarpeista. Tavoitteena on arkielämän sujuvuus sekä omalle asuinalueelle kotiutuminen. Jatkoasuttamiseen on voitu siirtyä kriisiasumisen kautta, mutta yleisempää on kokeilla ensin kuntouttavaa asumista. (Asuntoensin.fi 2013d.)

Asunnottomuustyön voi määritellä myös toisin, eikä edellinen määritelmä pidä sisällään esimerkiksi asunnottomien päiväkeskustoimintaa, joka on asunnottomuustyön tärkeä osa. Päiväkeskustoiminnan sisältö vaihtelee sen

mukaan, mikä taho sitä järjestää. Yleensä päiväkeskuksissa on mahdollisuus peseytyä, pestä ja vaihtaa vaatteita sekä syödä edullisesti, jopa ilmaiseksi. Joissakin keskuksissa voi käyttää internetiä ja katsella televisiota, toisissa taas soittaa ilmaisia viranomaispuheluita. Keskuksissa on myös mahdollista saada luottamuksellista keskusteluapua ja neuvontaa esimerkiksi asuntoasioissa. (mm. Järvenpään kaupunki 2013; Vailla vakinaista asuntoa ry 2013b)

Asunnottomuustyöhön voi osallistua vapaaehtoistyöntekijänäkin, mutta silloin ei ole kyse ammatillisesta työstä. Vapaaehtoistyöllä voi kuitenkin täydentää ammatilaisten tekemää asunnottomuustyötä. Esimerkkejä vapaaehtoisesta asunnottomuustyöstä on useita, mutta eräs niistä on Helsingissä toteutettu ”Toisenlainen hiihtoloma” –tempaus, jossa vapaaehtoiset majoittivat hiihtoloman ajan asunnoissaan asunnottomia henkilöitä. Tempaukseen osallistui vajaat kaksikymmentä majoittajaa ja majoituksen sai noin 30 asunnottomia. Tempauksen koordinoi Helsingin Kallion seurakunta. (Wikman 2014, 4.)

### 2.1.1 Vailla vakinaista asuntoa ry

Tämä opinnäytetyö on hankkeistettu ja työelämätahona toimii Vailla vakinaista asuntoa ry (Vvary), joka on asunnottomien etuja ajava, valtakunnallinen järjestö. Vailla vakinaista asuntoa ry:n ovat asunnottomat itse perustaneet vuonna 1986. Sen perusajatuksena on, että jokainen pystyy asumaan itsenäisesti, jos asumiseen saadaan riittävät olosuhteet sekä riittävä tuki. Vvary pitää omaa asuntoa ihmis- ja perusoikeutena, eikä asunnottomuutta sen vuoksi voi hyväksyä missään olosuhteissa. Yhdistys toimii 3. sektorilla asunnottomien edunvalvojana. Edunvalvontaa tapahtuu sekä yksilötasolla vaikuttamalla henkilökohtaisesti asunnottomien tilanteeseen että yhteiskunnan tasolla vaikuttamalla lainsäädäntöön. (Vailla vakinaista asuntoa ry 2013b; Vailla vakinaista asuntoa ry 2013c.)

Vvary järjestää asunnottomien palveluita myös itse. Yhdistyksen toimisto sijaitsee Helsingin Sörnäisten kaupunginosassa, mutta toimintaa on muuallakin kaupungissa. Vaasankadulla, lähellä toimistoa, toimii vapaaehtoistyön ja vertaistoiminnan keskus VEPA. VEPA:ssa kävijöiden on mahdollisuus peseytyä

ja ruokailla sekä pestä ja vaihtaa vaatteita. Sieltä on myös mahdollista soittaa Vvary:n ohjaajille ilmaiseksi. Torstaiaamuisin VEPA:ssa on avoin kävijäkokous, jossa päätetään, mitä toimintaa seuraavan keskiviikon toimintapäivään järjestetään. Keskiviikkoisin on myös mahdollisuus saunaan. VEPA:ssa vapaaehtoiset ja jäsenet huolehtivat aukiolosta, ja ohjaajat käyvät paikalla sovittuina aikoina. (Vailla vakinaista asuntoa ry 2013d.)

Helsingin Mäkelänkadulla toimii matalan kynnyksen periaatteella yökeskus Kalkkers. Alun perin se aloitettiin projektina vuonna 1998, mutta sittemmin toiminta on vakiintunut. Kalkkerssista saa apua yöaikaan. Sieltä on mahdollisuus saada muun muassa ammattiapua ja vertaistukea. Neuvontaa ja ohjausta saa sekä henkilökohtaiseen elämään että viranomaisasioihin. Kalkkerssissa voi käydä myös vain levähtämässä. (Vailla vakinaista asuntoa ry 2013e.)

Sällikoti sijaitsee Helsinginkadulla. Se on osallistava, miehille tarkoitettu asumisyhteisö, jossa on noin 30 asukasta. Sällikodin tavoitteena on, että asukkaat saavat lisävalmiuksia entistä itsenäisempään asumiseen. Se toimi vuosina 2007 - 2011 Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksella, mutta tällä hetkellä Sällikoti toimii Helsingin kaupungin ostopalveluhankkeena. ( Vailla vakinaista asuntoa ry 2013f.)

Vvary tekee lisäksi etsivää työtä Yökiitäjän muodossa Helsingin alueella. Yökiitäjä on liikkuva neuvontapiste, jonka tavoitteena on löytää ne henkilöt, joita muut sosiaalipalvelut eivät tavoita. Neuvontapisteestä on mahdollisuus saada neuvontaa, keskusteluapua sekä ensiapua. Yökiitäjällä on oma aikataulunsa ja kulkureittinsä, jotka löytyvät muun muassa Vvary:n kotisivuilta. Neuvontapiste tekee tiivistä yhteistyötä viranomaisten kanssa. Tämäkin toimintamuoto on alun perin aloitettu Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana hankkeena, mutta hankkeen päättymisen jälkeen Raha-automaattiyhdistys on halunnut jatkaa toiminnan rahoittamista edelleen. ( Vailla vakinaista asuntoa ry 2013g.)

Vvary toimittaa myös Aukki-lehteä, jonka tekemiseen osallistuvat entiset ja nykyiset asunnottomat sekä alan työntekijät. Lehden tavoitteena on saada asunnottomien ääni kuuluviin sekä vaikuttaa asunto- ja sosiaalipolitiikkaan. Lehden painos on noin 1500 kappaletta ja sen hinta on kolme euroa. Tästä

summasta myyjä saa pitää kaksi euroa. Näin pyritään edistämään asunnottomien omaa toimintaa. (Vailla vakinaista asuntoa ry 2013h.)

### 3 SYRJÄYTYMINEN SUHTEESSA ASUNNOTTOMUUTEEN

Syrjäytyminen on dynaaminen prosessi, jonka johdosta jotkut ihmiset putoavat tulkitun yhteiskunnan ulkopuolelle. Syrjäytyneisyydessä yhteisenä piirteenä on siinä elävien ihmisten toimintavaihtoehtojen vähäisyys, tulevaisuuden epävarmuus sekä sosiaalinen haavoittuvuus. Syrjäytymiseen johtavat monet syyt, eikä sitä voida tulkita vain esimerkiksi yksilön kyvyttömyyden osoituksena tai hairahtumisena oikealta polulta. Se ei myöskään ole mikään vääjäämätön tapahtumaketju, jonka vuoksi, olosuhteiden pakosta, toiset yksilöt putoavat yhteiskunnan kelkasta. Syrjäytyneillä on poliittisesti, taloudellisesti ja kulttuurisesti vähän resursseja. Yhteiskunta on täynnä kilpailua, ja nämä ihmiset eivät siinä kilpailussa menesty tai halua menestyä. Joskus myös sattumalla on tekemistä ongelmien syntymisessä, vaikka sitä ei aina halutakaan myöntää. Syrjäytyneet ihmiset eivät ole homogeeninen ryhmä, eikä syrjäytyminen ole mikään yksisuuntainen prosessi. Se on pikemminkin lopputulos siitä kädenväänöstä, jota käydään eri ryhmien voimasuhteista. (Hänninen 2007, 6; Särkelä 2001, 97.)

Syrjäytymisen voidaan ajatella olevan myös sitä, että henkilöt syrjäytyvät yhteiskunnan valtavirrasta. Valtavirran sijaan voidaan puhua myös yhteiskunnallisesta normaalisuudesta eli yksilöt ajautuvat sivuun siitä, mitä pidetään yleisesti hyväksyttävänä ja tavoiteltavan arvoisena. (Raunio 2006, 12.) Syrjäytymisen voidaan sanoa olevan kasaantunutta huono-osaisuutta. Mikään yksittäinen ongelma ei sinänsä aiheuta syrjäytymistä, vaan kyseessä on aina moniulotteisista ongelmista muodostunut huono-osaisuuden kehä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 5.)

Jokainen ihminen on tavallaan osallisena siihen, että syrjäytymistä esiintyy. Tämä on tärkeää tiedostaa. Toisten hyvinvoinnin hintana on se, että osa ihmisistä syrjäytyy. Kysymys kuuluukin, miten niistä ihmisistä kannetaan huolta, jotka

eivät hyvinvoinnin rakentamisessa pysy mukana. Vaarana on heidän syrjäyttämisenä toteamuksilla, että he ovat itse tilanteestaan vastuussa. ( Särkelä 2001, 95.)

Vaikka syrjäytymistä pyritään määrittelemään, ei ilmaisun ”syrjäytyminen” käyttö ole sekään täysin ongelmaton. Kun puhutaan syrjäytymisestä, pystytetään samalla raja-aita, jonka ulkopuolelle syrjäytyneet jäävät. Ulkopuolelle jääneistä tulee ”toisia” ja epänormaaleja. Loppujen lopuksi kaikki käsitteet ovat poissulkevia ja erottelevia. Aina, kun puhutaan ”meistä”, tekee se eron niihin, jotka ovat ”tuolla puolen”. Syrjäytyminen on hyvin paljon rajaan kytkeytyvä käsite ja se voidaan ymmärtää myös ulossulkemiseksi. Siinä ei ole kyse ainoastaan huono-osaisuudesta, vaan myös siitä, mitä pidetään tässä yhteiskunnassa normaalina. (Helne 2002, 20 –22.)

Länsi-Savo- lehdessä on kirjoitettu siitä, että asunnottomuus on syvintä syrjäytymistä (Rihu, 2013). Asunnottomuuteen liittyykin paljon esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmia sekä muita elämäntilanteen ongelmia (Kainulainen, Saari & Häkkinen, 2013), jotka vaikuttavat sekä asunnottomuuden että syrjäytymisen syntymiseen. Riitta Granfeltin (2005) mukaan täydellisesti syrjäytyneiden ihmisten ryhmissä painottuvat myös köyhyys, rikollisuus ja prostituutio. Yhteisenä nimittäjänä täydellisessä syrjäytymisessä toimivat asunnottomuus ja vaikeudet selviytyä itsenäisestä asumisesta.

#### 4 TEORIAPOHJA ANALYYSIN TUEKSI

Teoreettisissa lähtökohdissa on käsitelty kaikki opinnäytetyön keskeiset käsitteet, joiden pohjalta myös tutkimuskysymykset ovat rakentuneet. Käsitteitä varten on etsitty tietoa sekä kirjastoista että internetistä useilla eri hakusanoilla. Löydetyistä materiaalista opinnäytetyöhön päätyivät ne lähteet, jotka ovat opinnäytetyön aiheen kannalta olennaisia. Teoreettisena viitekehystenä on sosiaalipedagogiikka, jonka tarkoituksena on koota yhteen tutkimusaineistosta saadut tulokset.

Teoreettista viitekehystä oli aluksi hankalaa löytää tutkimukseen, sillä itse aineistosta ei noussut mitään luontevaa teoriaa. Sekä asunnottomuustyö että arvot ja asenteet ovat kaikki hyvin vähän tutkittuja aihealueita, joten aiempia suoranaisesti juuri tähän aiheeseen liittyviä tutkimuksia ei löytynyt. Tämän opinnäytetyön aihetta sivuavia tutkimuksia löytyi kuitenkin muutamia. ARA:n (2012) tutkimuksessa ”Kokemalla kohdattu, tutkimalla tulkittu” käsitellään asunnottomien tehostettua tukiasumista Tampereella ja tutkimuksen erityisenä kohteena oli kerätä tietoa siitä, miten asunnottomat kiinnittyvät asumisen välityksellä palvelujärjestelmään. Asunnottomat olivat itse kokemusasiantuntijoina ottaneet osaa tutkimuksen tekemiseen. Jussi Perälä (2011) tutkii väitöskirjassaan ”Miksi lehmät pitää tappaa?” asunnottomuuteenkin liittyviä huumemarkkinoita Helsingissä. Tutkimuksessa kiinnitetään huomiota myös huumeidenkäyttäjryhmiin sekä huumeiden myymiseen ja käyttämiseen liittyvään rikollisuuteen.

##### 4.1 Sosiaalipedagogiikka asunnottomuustyössä

Sosiaalipedagogiikasta ei ole sellaista määritelmää, joka olisi kaikkien yksimielisesti hyväksymä, mutta sitä voidaan kuitenkin pitää tieteenä, jolla on oma kehityshistoriansa, kysymyksenasettelunsa ja sovellutusalueensa (Hämäläinen 1999, 1,11). Sosiaalipedagogiikassa teoria ja käytäntö käyvät käsi kädessä, jolloin teoriasta muodostuu ajattelun väline, joka ohjaa toimintaa. Sosiaalipedagogiikka on siis vahvasti soveltavaa ja käytännöllistä. (Kurki 2002, 22.) Näiden kahden, teorian ja käytännön, keskeinen kysymyksen asettelu on se, miten pitäisi kohdella niitä ihmisiä, jotka eivät ole kiinnittyneet yhteiskuntaan.



Toisin sanoen, miten heidän syrjäytymistään ja epäsosiaalisuuttaan pitäisi ennaltaehkäistä ja lievittää. Sosiaalipedagogiikassa on tärkeää auttaa ihmisiä saavuttamaan riittävä elämänhallinta sekä osallisuus yhteiskunnassa ja erityisesti sosiaalipedagogiikassa ollaan kiinnostuneita niistä oppimis- ja kasvuprosesseista, joiden avulla ihmiselle muodostuvat toimintakyky, sosiaalinen identiteetti sekä itsenäisyys ja riittävä elämänhallinta. Olennaista on, että ihminen luo henkilökohtaisen suhteen siihen yhteiskuntaan, jossa hän elää ja niihin yhteiskunnallisiin instituutioihin, jotka ovat hänen elämänsä kannalta merkityksellisiä. (Hämäläinen 1999, 1, 11, 31, 36, 79.)

Keskeinen asia sosiaalipedagogiikassa on ihmisten subjektiuden tuottaminen. Subjektiudella tarkoitetaan muun muassa ihmisen itsenäisyyttä, vastuun ottamista ja elämän kulkuunsa vaikuttamista. Se tarkoittaa myös tietoista yhteiskunnallista jäsenyyttä, osallisuutta ja yhteiskunnallista osallistumista. Subjektiuden avulla ihmisiä voidaan tukea itseapuun, jolloin he alkavat nähdä niitä mahdollisuuksia, joita heillä on vaikuttaakseen omaan elämäänsä ja yhteisöönsä. (Hämäläinen 1999, 61–62.) Yhteisö onkin sosiaalipedagogiikassa avainasemassa, sillä ihmisen on tarkoitus kasvaa yhteisössä, yhdessä muiden kanssa ja heitä varten, yksilöllisyyttä kuitenkin unohtamatta (Hämäläinen & Kurki 1997, 37).

Sosiaalipedagogiikkaan kytkeytyy myös dialogisuus, johon kuuluu vastavuoroinen, avoin kommunikaatio. Ihmisten elämää ei pyritä hallitsemaan, mitä joskus sosiaali- ja terveysalalla tapahtuu esimerkiksi interventioden suhteen. Sosiaalipedagogiikassa on enemmänkin tarkoitus haastaa ja ohjata ihmisiä. (Mönkkönen, Nurro & Väisänen 1999, 25.) Dialogisuuden tarkoituksena on myös kasvattaa ja tukea ihmisten subjektiutta sekä lisätä heidän itsetietoisuuttaan (Hämäläinen 1999, 68).

Sosiaalipedagogiikkaan sisältyy ymmärrys siitä, että huono-osaisuus siirtyy ja kasautuu ylisukupolvisesti, ja juuri tuohon kasautumiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Työskentelyn kohteena on se, miten negatiivinen kierre saadaan korvattua positiivisella kiertellä, joka tuottaa täysipainoista elämää. Tavoitteena on saada ihminen itse oivaltamaan oma parhaansa. (Hämäläinen 1999, 64, 66.)

Sosiaalipedagogisessa työskentelyssä on monia eri tasoja muun muassa yksilöllinen ohjaus ja neuvonta, ryhmätoiminta ja yhteisöissä toimiminen. Sosiaalipedagogisessa työssä korostuvat kolme periaatetta ovatkin toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja elämyksellisyys. Sosiaalipedagogisessa työotteessa suositaan luovan toiminnan työmuotoja. Kuitenkin suuren osan työstä muodostavat myös keskustelut ihmisten kanssa heidän elämäntilanteestaan, menneisyydestään ja tulevaisuudestaan. (Hämäläinen 1999, 66 –67, 73.)

Asunnottomuustyössä sosiaalipedagogisella toiminnallisuudella ja elämyksellisyydellä voisi olla paljon tarjottavana. Keskustelutyötä asunnottomien kanssa tehdään jo paljon, mutta toiminnallisuus voisi tuoda asunnottomille uudenlaisia kokemuksia. Toisaalta se tarjoaisi mahdollisuuden muunlaiseen tekemiseen kuin esimerkiksi päihteiden käyttöön ja se voisi tuoda asiakkaille myös tunnetta onnistumisesta, kun he ovat itse saaneet jotakin suunniteltua aikaiseksi. Yhteisöllisyydelläkin on vahva merkityksensä, sillä asiakkailla olisi sen kautta mahdollisuus kokea yhteistyön ja yhteisöön kuulumisen merkitys. Yhteisöllä on myös suuri rooli asiakkaan muutosprosessissa ja identiteetin muodostumisessa. Ylipäätään sosiaalipedagoginen orientaatio mahdollistaisi näkemään asiakkaan voimavarat uudessa valossa. Tällöin asiakas ei ole vain passiivinen avustuksen kohde vaan aktiivisesti toimija, jonka kykyjä pyrittäisiin tuomaan esille erilaisen tekemisen kautta.

#### 4.2 Arvot ja niiden lähikäsitteet

Arvot ovat periaatteita, jotka ohjaavat ihmisten tekemiä valintoja. Näihin periaatteisiin turvaudutaan, kun joudutaan sellaiseen valintatilanteeseen, jota ei voi ratkaista niin kuin aikaisemmin. Arvot ovat syvällä ihmisessä olevia henkilökohtaisia uskomuksia, joiden juuret löytyvät eletystä kulttuurista. Ihmisiä ohjaa aina useampi arvo kerrallaan ja jotkut arvot ovat ihmisille tärkempiä kuin toiset. Ihmisen käyttäytyminen ei ohjaudu siis koskaan yhden arvon perusteella, vaan siihen vaikuttaa henkilön koko arvomaailma. Ihmisten toimintaa voi pitää siihenastisen arvokasvatuksen ja – oppimisen tuloksena. Arvot ohjaavat ihmisten valintoja monien muiden tekijöiden ohella. Kuitenkin kun arvioidaan toisten toimintaa tai perustellaan omaa käyttäytymistä, vedotaan arvoihin. Tämä johtuu

siitä, että arvoja voidaan käsitellä tietoisella tasolla. Ihmisten arvot ja teot voivat tosin olla myös ristiriidassa keskenään (Puohiniemi 2002, 5, 19, 215, 222.)

Arvot pitää ymmärtää toimintana myös siksi, että toimintaa ja tekemistä voi yrittää säädellä, mutta ajatusten ja tunteiden hallinta on vaikeampaa. Tämä osoittaa, että arvot tuodaan julki ensisijaisesti toiminnalla eikä ajatuksilla ja tunteilla. Kun ihminen ymmärtää arvonsa toimintana, se auttaa häntä kokemaan elämänsä valittuna eikä annettuna. ( Lappalainen & Lehtonen 2004, 59. ) Arvot ovat lisäksi sosiaalisesti ja yhteisöllisesti välttämättömiä. Niiden tarkoitus on palvella yhteisiä intressejä hyvän elämän toteutumiseksi ja yhteisön säilymiseksi. ( Niemelä 2011, 15.)

Arvoista puhuttaessa voidaan puhua myös piiloarvoista ja normeista. Piiloarvot ovat periaatteita tai motiiveja, joita ihminen ei itsessään tunnista tai hän ei ole niistä tietoinen. Ne kuitenkin vaikuttavat hänen ajatteluunsa ja toimintaansa vähintäänkin yhtä paljon kuin hyväksyttävät, avoimet arvot. Piiloarvot ovat usein kielteisiä tai sosiaalisesti paheksuttavia. (Aadland 1993, 56–60.)

Normeja voivat olla esimerkiksi työpaikalle luodut yhteiset säännöt, joiden rikkomisesta saattaa seurata jokin rangaistus, muun muassa yleinen paheksunta. Normit osoittavat, miten menetellä jossakin tietyssä, rajatussa tilanteessa. Ne voidaan ymmärtää keinoina, joiden avulla tehdään valintoja tai siirretään arvoja käytäntöön.(Juujärvi, Myyry & Pesso 2007, 37, 58.) Siinä, missä arvot siis viittaavat päämääriin ja periaatteisiin, koskevat normit keinoja ja menettelytapoja (Niemelä 2011, 15).

#### 4.3 Asenteet ja niiden lähikäsitteet

Asenteita voidaan kuvailla tavoiksi, joilla suhtaudutaan ympäröivään maailmaan. Niistä muodostuu joko positiivisia, negatiivisia tai neutraaleja toimintavalmiuksia, jotka tekevät päätöksen teon helpommaksi erilaisissa tilanteissa. Asenteita muodostuu yleensä silloin, kun ihminen kohtaa uusia asioita. (Puohiniemi 2002, 5.) Asenteet eivät ole yksilön sisällä, piilossa olevia ominaisuuksia, vaan ne tulevat konkreettisiksi, näkyviksi, ihmisten välisessä kommunikaatiossa. Asenteista on useita määritelmiä, mutta yhdistävä nimittäjä niiden välillä on se,

että asenne liitetään jonkin kohteen arvottamiseen. ( Vesala & Rantanen 2007, 19, 28, 43).

Asenteet eivät kohdistu sattumanvaraisesti mihin tahansa, vaan niiden kohteella on asenteen haltijalle aina jokin henkilökohtainen merkitys. Ne ovat rakentuneet sosiaalisesti oppimisen kautta eli kokemuksella on merkitystä asenteiden synnyssä. Asenteilla on myös välineellinen merkitys, sillä ne voivat tukea itsetuntoa ja omaa egoa. Ne voivat myös suojata ulkoiselta todellisuudelta, jos se käy liian rankaksi. Ennakkoluulot ovat esimerkki asenteista, joiden on tarkoitus suojella minää. (Erwin 2005, 11–13, 17.)

Asenteisiin liittyvät myös stereotypiat. Ne ovat jäykkiä ja yleistettyjä mielikuvia jostakin sosiaalisesta ryhmästä tai sen jäsenistä. Stereotypiat sisältävät uskomuksia erilaisten ryhmien jäsenten persoonallisuuden piirteistä, toimintatavoista ja arvoista. Stereotypiassa uskotaan, että kaikilla tietyn ihmisryhmän jäsenillä olisi yhteneväiset ominaispiirteet. (Harre & Lamb 1986, 347; Stangor 1994, Juujärven ym. 2007, 58 mukaan. )

Mitä eroa on siis arvoilla ja asenteilla? Arvot ovat ensinnäkin vakaampia ja selkeästi hitaammin muuttuvia kuin asenteet. Arvot opitaan ajan ja iän karttuessa. Toiseksi arvot ja asenteet erottaa toisistaan se, että arvot muodostavat kohtalaisen selkeän ihmisen toimintaa määrittelevän järjestelmän asenteiden määrään ja erilaisiin kohteisiin verrattuna. Arvot ja asenteet eroavat myös siten, että ihminen pystyy yleensä tietoisella tasolla käsittelemään omia arvojaan, jopa nimeämään niitä. Asenteet taas saattavat vaikuttaa myös tiedostamattomina ihmisen toiminnassa. ( Puohiniemi 2002, 5, 6.)

#### 4.4 Auttamistyö

Auttamistyössä olennaisinta on asiakkaan arvostaminen ja kunnioittaminen, jolloin asiakkaan muuttuminen ei ole hyväksynnän ehto (Mattila 2007, 15; Särkelä 2001, 31). Arvostamiseen sisältyy toisen ihmisen inhimillisten kokemusten ja tunteiden arvostaminen kaikissa muodoissaan ja se kuuluu jokaiselle riippumatta esimerkiksi elämäntilanteesta, ymmärryksestä tai luonteesta (Mattila 2007, 15). Auttamistyön onnistumisen kannalta tärkeää on

myös luottamuksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille. Heidän yhteisenä tavoitteenaan pitää olla pyrkimys sellaiseen hyvään, johon molemmat voivat sitoutua vilpittömästi. Luottamuksen syntymisen kannalta tärkeää on myös työntekijän vaitiolovelvollisuus ja siitä kiinni pitäminen. Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen täytyy olla vastavuoroinen, jolloin asiakas haluaa työskennellä siinä ja työntekijällä on halu auttaa asiakastaan. He ovat siis molemmat sekä antajina ja saajina kehittäessään yhteistyösuhdettaan. (Särkelä 2001, 27 –28, 34.)

Auttamistyössä on tärkeää, että työntekijä antaa jotakin itsestään kohtaamistilanteessa asiakkaan kanssa. On tärkeää osoittaa oma ihmisyytensä eikä piiloutua ammatillisuuden taakse. Ammattitaidosta ei ole haittaa, mutta se voi estää aidon kohtaamisen asiakkaan kanssa, jos työntekijä ei ole valmis olemaan oma itsensä asiakastilanteissa. Toisaalta ammatillisuus antaa työntekijälle varmuutta ja luottamusta omaan kykyynsä toimia ja auttaa muita ihmisiä. Ammattitaito tuo lisäksi tietoutta omaan ammattiin liittyvistä asioista ja välineitä vuorovaikutuksen rakentamiseen, kunhan vain muistaa, ettei sen taakse voi kätkeytyä. ( Mattila 2007, 12.)

Auttamistyössä asiakas odottaa oikeudenmukaisuutta työntekijältä. Asiakkaan kohtuullinen toive onkin, että hän saa samalla tavalla apua niin kuin muut saavat, ja hän tuntee oikeutetusti itsensä loukatuksi, jos häntä jollakin lailla syrjitään. Työntekijän onkin pystyttävä toimimaan oikeudenmukaisesti. Halu oikeudenmukaisuuteen on tahtotila ja pyrkimys siihen, että asiakkaan hyvä toteutuu mahdollisimman hyvin. Mitä parempi suhde työntekijän ja asiakkaan välille syntyy, sitä vaikeampien asioiden käsittelyn se mahdollistaa. Kun yhteistyösuhde työntekijän ja asiakkaan välillä on emotionaalinen, asiakas kokee, että työntekijä välittää siitä mitä hänelle tapahtuu, vaikka työntekijä joutuisi olemaan jämäkkä ja vaativakin suhteessa asiakkaaseen.(Mattila 2007, 27 –28; Särkelä 2001, 38, 40.)

Auttamistyön tekee ammattimaiseksi se, että siitä saa palkkaa ja työntekijällä on ennalta sovittu työnjako sekä rooli. Ammatilliselle auttamistyö ei ole yksityiselämää vaan eriytyy siitä omaksi kokonaisuudekseen. Ammatillisella on

lisäksi joukko erityisiä oikeuksia ja velvollisuuksia ja hänellä on koulutuksen kautta saatu pätevyys tehtävään. (Lindqvist 1990, 42, 46.)

Auttamistyö voi olla myös vapaaehtoistyötä, jolloin työssä toimivat ne ihmiset, jotka eivät ole kouluttautuneet mihinkään ammattiauttajan rooliin. He toimivat niin kutsutusti maallikoina. Vapaaehtoistyöntekijät haluavat olla lähimmäisen roolissa siellä, missä auttajaa tarvitaan ja heidän työskentelytapansa perustuvat siihen, mitä ihminen voi parhaimmillaan toiselle ihmiselle olla, esimerkiksi tukihenkilö tai matkatoveri. Vaikka vapaaehtoistyöntekijät saavat usein koulutusta tehtävänsä, on kuitenkin tärkeää muistaa, etteivät he silti ole ammattilaisia, heidän muun muassa oletetaan työskentelevän ilman palkkaa. Heidän työnsä voi kuitenkin täydentää ammattimaista toimintaa. Vapaaehtoistyö lukeutuu sosiaalisyhteiskunnalliseen toimintaan, jolloin sen vastakohtana on valtio ja muu julkisten viranomaisten hallinnoima toiminta. (Koskiahho 2001, 16–17; Lindqvist 1990, 43.)

#### 4.4.1 Ammattietiikka

Ammattietiikalla tarkoitetaan yleensä jonkin tietyn ammattiryhmän itselleen määrittelemiä eettisiä ohjeita, joiden pitäisi ohjeistaa työntekijöiden ammatillista toimintaa (Särkelä 2001, 125). Tämän perusteella voidaan olettaa, että ammatillainen pystyy sitoutumaan eettisiin arvoihin ja on motivoitunut toimimaan oikein. Etiikka on siis keskeinen määrittävä käsite ammatillisessa toiminnassa (Raunio 2011, 190.) Eettisille ongelmille on tyypillistä, että niihin ei ole itsestään selviä vastauksia. Eettisiä ohjeita voidaan käyttää apuna eettisessä pohdinnassa, mutta ratkaisuja tehtäessä ainoastaan niihin ei voi nojata. Ammatilliselta vaaditaankin herkkyyttä tunnistaa työssään uusia eettisiä ongelmatilanteita, joihin ei voi eettisistä ohjeista suoraan johtaa ratkaisuja. (Juujärvi ym. 2007, 21, 24, 54.) Tämän vuoksi jokainen eettinen kysymys vaatii aina tapauskohtaista harkintaa, jolloin eettisten periaatteiden toteutuminen nivoutuu työntekijän ammattitaitoon. Hyväkään eettinen ohjeistus ei korvaa puutteellista ammattitaitoa. (Raitakari & Juhila 2011, 190; Raunio 2011, 132; Talentia 2012, 6.)

Ammattieettinen toiminta vaatii ammattilaiselta eettistä herkkyyttä, jonka avulla työntekijä voi pohtia sitä, miten oma toiminta vaikuttaa toisten ihmisten hyvinvointiin. Eettisesti herkkä työntekijä pystyy myös oman toimintansa seurauksien pohtimisen lisäksi refleктоimaan omia tunteitaan, asenteitaan ja ennakkoluulojaan tulemalla tietoisiksi niistä. (Juujärvi ym. 2007, 21.) Voidakseen ymmärtää eettisiä kysymyksiä täytyy pystyä arvioimaan inhimillisen toiminnan lisäksi myös arvoja ja normeja. Eettisissä kysymyksissä käsitelläänkin sekä hyvää ja pahaa että oikeaa ja väärää. (Niemelä 2011, 14 –15.)

Usein eettisyys liitetään tunteisiin: jos jokin asia tuntuu oikealta, niin se on oikein. Tunteet eivät kuitenkaan voi yksinomaan olla etiikan lähtökohtana, sillä ne voivat johtaa harhaan. Toiminnan yleinen hyväksyttävyysskään ei ole riittävä eettinen peruste. Sosiaalialan ammattilaisen on pyrittävä kaikissa tilanteissa toimimaan mahdollisimman asianmukaisesti ja neutraalisti, vaikka joku saattaakin suhtautua asiaan kielteisesti. Ainoa mahdollinen perusta eettiselle toiminnalle on ihmisarvon ja yksilöllisyyden ehdoton kunnioittaminen. Sosiaalialan ammattilaisen onkin ymmärrettävä ja hyväksyttävä ihmisoikeudet ja puolustettava niitä kaikissa tilanteissa. Ihmisoikeudet kuuluvat kaikille ihmisille eikä niitä tarvitse ansaita omalla käytöksellä tai toiminnalla. (Talentia 2012, 6–7.)

Eettisinä ongelmina voidaan nähdä esimerkiksi työntekijöiden tekemät stereotyyppiset ja leimaavat tulkinnat asiakkaasta, jotka estävät aidon kohtaamisen. Olennaista on, millaisena ihmisenä työntekijät näkevät asiakkaansa ja miten he suhtautuvat asiakkaidensa käytökseen ja toimintaan. Asiakkaiden arvottamiset nivoutuvat työntekijöiden ihmiskäsityksiin ja niiden avulla työntekijät tekevät päätöksiä siitä, ovatko asiakkaat oikeutettuja apuun vai eivät. Yleistä on, että sosiaalialan töissä syntyy tilanteita, joissa eettiset periaatteet ovat keskenään ristiriidassa. Olipa ratkaisu mikä hyvänsä, se on silti jostakin näkökulmasta katsottuna epätoivottavaa. (Laitinen& Väyrynen 2011, 168–169, 190–191.)

#### 4.4.2 Ammatti-identiteetti

Ammattieettisessä toiminnassa on olennaista arvojen kytkeytyminen ammatti-identiteettiin. Ammatilaisen käyttäytyminen ja toiminta ovat sidoksissa siihen, millainen käsitys ihmiselle ammatillisesta roolista muodostuu. (Juujärvi ym. 2007, 28.)

Ammatti-identiteetillä tarkoitetaan sellaista ihmisen sosiaalista identiteettiä, joka linkittyy siihen ammattiryhmään, johon hän kuuluu. Se kuvastaa sitä, millaisena asiantuntijana ja ammattinsa edustajana ihminen näkee itsensä. Se voi lisäksi kuvastaa sitä, millainen sija moraalisisilla arvoilla ja eettisyydellä on ammatin harjoittamisessa. (Blasi 1984, 44.)

Työntekijää on vaikeaa saada toimimaan eettisesti, jos eettisyys ei ole tärkeää hänelle yksilönä tai ammattinsa edustajana. Jäsennettäessä ammatti-identiteettiä on auktoriteetin ja vastuun suhde merkittävä. Toisen ihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen kytkeytyy valtaan, kun taas huolenpito liittyy vastuuseen. Näiden kahden ulottuvuuden kautta määrittyy muidenkin moraalisten arvojen tärkeys ammatti-identiteetille. (Juujärvi ym. 2007, 48.)

Nykyään auttajaksi ei tulla vain omasta tahdosta vaan siihen vaaditaan myös ulkoinen koulutus. Koulutus onkin olennainen osa työntekijän ammattikuvan ja ammatti-identiteetin muodostumisessa, sillä sen kautta sitoudutaan tiettyyn yhteisöön, normistoon ja tehtävään. (Lindqvist 1990, 42.)

#### 4.4.3 Empatia

Empatia on tärkeä osa auttamistyötä, jotta asiakas saa hyvää ja eettistä palvelua. Empatia on tunneyhteyden rakentamista toiseen ihmiseen. Se tarkoittaa sitä, että osaa asettua toisen ihmisen asemaan, hänen maailmankuvaansa ja ymmärtää ne merkitykset, jotka hän asioille antaa. Karuimmillaan ja kauneimmillaan empatia on kärsimyksen jakamista. (Juujärvi ym. 2007, 84; Granfelt 1998, 29.)

Pyrkiessään empaattiseen ja eettiseen toimintaan, on työntekijän tiedostettava omat asenteensa. Tämä koskee myös myönteisiä asenteita, sillä myönteiset



asenteet voivat johtaa empaattiseen vääristymään, jolloin ehkä tiedostamattaankin työntekijä suosii niitä asiakkaita, jotka edustavat hänelle tuttuutta ja samanlaisuutta. ( Juujärvi ym. 2007, 97.)

Elämäkokemus ei takaa empaattisuutta, vaikka usein niin uskotaan.

Ammatillinen empatia edellyttää harjoittelua, johon sisältyy asiantuntemuksen ja kokemuksen kartuttaminen. Ammatillisessa empatiassa annetaan tilaa asiakkaan puheelle ja mielipiteille, mutta siihen sisältyy myös ne pienet asiat, jotka antavat asiakkaalle tunteen kuulluksi tulemisesta ja aidosta kohtaamisesta. Ammatillinen empatia eroaa arkipäivän empatiasta siten, että ammatillisesti sitä käytetään tietoisena välineenä toisen auttamisessa ja se on sidoksissa ammattitaitoon ja -etiikkaan. Koulutuksen ja opiskelun kautta henkilö tulee tietoiseksi empatian merkityksestä, mutta se ei tee häntä vielä empaattiseksi. Empatian puute voi johtaa asiakassuhteen vaurioitumiseen tai estää aidon vuorovaikutuksen ja luottamuksen syntymisen asiakassuhteessa. (Jaakkola 2013, 13 –14; Yliluoma 2013, 16.)

## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITE

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asunnottomien kanssa työskentelevien arvoja ja asenteita sekä sitä, miten ne vaikuttavat asiakastyöskentelyyn. Lisäksi kiinnitettiin huomiota siihen, minkälaisen syiden vuoksi asiakaskohtaamiset onnistuivat tai epäonnistuivat. Tutkimuksessa myös vertailtiin, oliko työkokemuksella merkitystä arvojen ja asenteiden muodostumisessa. Lisäksi kiinnitettiin huomiota siihen, mitä sosiaalipedagogisia elementtejä aineistossa kerrotuissa asiakaskohtaamisissa voi havaita. Tutkimuksen tarkoituksena oli antaa toimeksiantajalle tietoa asunnottomuustyöntekijöiden arvoista ja asenteista sekä siitä, millaisia asioita työntekijät joutuivat työssään pohtimaan. Tarkoituksena oli myös nostaa arvojen ja asenteiden merkitys sosiaalialan töissä yleiseen keskusteluun

Varsinaiset tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitkä syyt johtavat asiakaskohtaamisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen?
2. Mitä arvoja ja asenteita aineistosta voi löytää?
3. Onko työntekijän työkokemuksella merkitystä arvojen ja asenteiden muodostumiseen?
4. Mitä sosiaalipedagogisia elementtejä aineistosta voi havaita?

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat asunnottomien kanssa toimivat työntekijät. Toimeksiantajalta Vvary:ltä ei tullut erityistä toivomusta siitä, miten kohderyhmää kuuluisi rajata, joten tutkimuksen tekijä keräsi osallistujat kahdesta eri työmuodosta: päiväkeskustoiminnasta ja asumispalvelusta. Molemmat paikat toimivat julkisella sektorilla. Tutkimus toteutettiin yli 200 000 asukkaan suuruudessa kaupungissa. Koska toimeksiantaja toimii valtakunnallisesti, aineistonkeruun ei tarvinnut rajoittua mihinkään tiettyyn paikkakuntaan. Ainoana kriteerinä paikkakunnan valinnalle oli se, että sieltä löytyi asunnottomille suunnattuja erityispalveluita.

Tutkimukseen osallistui kymmenen vastaajaa, joista kahdeksan oli työntekijöitä ja kaksi opiskelijaa. Vastanneista työntekijöistä kaksi toimi sosiaaliohjaajina, kaksi sairaanhoitajina, yksi sosionomina ja kaksi lähihoitajina sekä yhdellä työntekijöistä oli suntion ammattitutkinto. Opiskelijat suorittivat lähihoitajan tutkintoon kuuluvaa työharjoittelua. Työkokemukset liikkuivat opiskelijan muutamasta harjoitteluviikosta 20 työvuoteen asunnottomien parissa.

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa käytettiin eläytymismenetelmää, joka kuuluu laadullisiin tutkimusmenetelmiin. Eläytymismenetelmässä tutkimukseen osallistuvat kirjoittavat pieniä kertomuksia tutkijan antamien ohjeiden mukaan. Vastaajille annetaan kehyskertomukseksi kutsuttu alustus ja sen antamien mielikuvien perusteella osallistujien tulee kirjoittaa pieni essee. Näissä esseissä kirjoittaja vie kehyskertomuksessa esiintynyttä tilannetta eteenpäin tai sitten hän kuvailee sitä, mitä on tapahtunut ennen kehyskertomuksessa esiintynyttä tilannetta. Kirjoitetut kertomukset eivät välttämättä ole kuvauksia todellisuudesta, vaan mahdollisia tarinoita siitä, mitä saattaa tapahtua ja mitä eri asiat merkitsevät kirjoittajalle. (Eskola 1998, 10.) Tavoitteena on saavuttaa sekä tilanteiden että vastaajien sosiaalisuus ja kulttuurisidonnaisuus ja näin ollen valaista kyseessä olevan toiminnan merkitystä. (Eskola 1997, 15).

Eläytymismenetelmän käytössä oleellista on variointi. Samasta kehyskertomuksesta on ainakin kaksi eri versiota, jotka poikkeavat toisistaan jonkun keskeisen asian suhteen. Tämän menetelmän käytössä oleellisinta on juuri tämän vaihtelun vaikutuksen selvittäminen eli miten vastaukset muuttuvat, kun kehyskertomuksissa muutetaan keskeistä asiaa. (Eskola 1998, 10.)

Kehyskertomukset eivät saa olla kovin monimutkaisia vaan yksinkertaisia ja selkeitä. Epäolennaisuudet pitää karsia pois ja keskittyä vain olennaisiin seikkoihin. (Eskola 1998, 69 –70)

Tässä tutkimustavassa tutkimukseen osallistuvat saavat vapaasti tuottaa tekstiä heidän omilla käsitteillään ja merkityksillään. Koska eläytymismenetelmässä tutkimukseen osallistuvien ei tarvitse olla tutkijan kanssa kasvotusten, kuten esimerkiksi haastattelussa, he yleensä kirjoittavat avoimemmin omista ajatuksistaan ja tunteistaan. Haastattelussa on muutenkin vaarana, että tutkijalle kerrotaan se, mitä hänen oletetaan haluavan kuulla. (Eskola 1998, 66.)

Eläytymismenetelmän Suomeen tuonut Antti Eskola kysyy, tuottaako eläytymismenetelmä pelkästään stereotyyppisiä vastauksia (Eskola, 1988, 274). Vastaus tähän on, että todennäköisesti se tuottaa myös stereotypioita niin kuin kaikki muutkin tutkimusmenetelmät, mutta sen lisäksi täytyy osata kiinnittää huomiota siihen, mitä muuta kertomuksista löytyy. (Eskola 1998, 330).

Eläytymismenetelmä tarjoaa kuitenkin nykymittapuulla varsin turvallisen mahdollisuuden tehdä eettisesti korkealaatuista tutkimusta (Eskola 1998, 66)

Eläytymismenetelmä on vähän käytetty tutkimusmenetelmä, joten siksi se tarjoaa erilaisen tavan tutkimuksen tekoon ja kysymysten asetteluun. Arvoja ja asenteita tutkittaessa sen hyvänä puolena on juuri mahdollisuus kirjoittaa vastaukset suhteellisen vapaasti, ilman suurempia rajoituksia. Näin ollen vastaajat saavat kirjoittaa niistä asioista, jotka ovat heidän mielestään merkityksellisiä ja tutkittavan asian kannalta tärkeitä. Eettisesti ajatellen heillä on eläytymismenetelmässä myös vapaus jättää kirjoittamatta sellaisista asioista, joista he eivät halua kertoa. Kerronnallinen eli narratiivinen tutkimusmenetelmä on toimiva myös siksi, että kertomukset ja tarinat ovat ensisijainen tapa, jolla ihmiset tekevät kokemaansa ymmärrettäväksi. Aivan erityisesti sosiaalityön

tutkimuksessa pitäisi kunnioittaa kertomusten tekijöiden tapaa merkityksellistää kertomaansa. (Riessman 1994a, 68–69; Riessman 1994b, 114–115.)

## 6.2 Aineiston hankinta ja käsittely

Tutkimukseen osallistujien löytäminen osoittautui helpommaksi kuin mitä aiemmin luultiin. Elokuussa 2013 alkoi osallistujien etsiminen ja viikolla 32 soitettiin ensimmäiset yhteydenottopuhelut. Samalla viikolla löytyivät molemmat tutkimukseen osallistuvat työyhteisöt. Puheluissa sovittiin, että niihin ollaan uudelleen yhteydessä, kun tutkimuslupa-asiat saadaan hoidetuksi. Ensimmäisen tutkimuslupan sai nopeasti, mutta toista joutui odottamaan pitkäänkin.

Molemmissa osallistuvissa työyhteisöissä käytiin tutkimuslupan saamisen jälkeen tutustumassa ja kertomassa tarkemmin opinnäytetyön sisällöstä ja mitä on tarkoitus tutkia. Näiden tietojen valossa työntekijöillä oli mahdollisuus päättää halusivatko osallistua tutkimukseen vai eivät. Tutustumiskerroilla yhteisesti sovittiin, milloin tutkimus suoritettaisiin. Ensimmäinen aineistonkeruu tehtiin 29.10.2013 ja toinen 3.12.2013.

Ennen aineiston hankintaa tutkimukseen kartoitettiin keskeisiä käsitteitä tutkimuskysymysten pohjalta. Näin ollen teoriaan jäi riittävästi väljyyttä muokkaukseen ja täydennykseen, jos aineistosta nousisi jokin sellainen teema, johon ei ollut varauduttu. Tutkimusmenetelmään olennaisesti kuuluva kehyskertomus vaati useamman muokkauskerran ja muokkauskertojen välillä niitä testattiin asiakastyössä olevilla henkilöillä. Näin kehyskertomus muokkautui sellaiseksi, että sillä saatiin kerättyä toivotunlaisia vastauksia. (Liite 1) Viisi vastaajaa kirjoitti epäonnistuneista asiakaskohtaamisesta ja toiset viisi onnistuneista. Kehyskertomus kirjoitettiin yksikön 3.persoonassa sen vuoksi, että se antaisi vastaajille mahdollisuuden etäännyttää itsensä kirjoitetusta asiakaskohtaamisesta ja näin ollen helpottaa vastaamista. Jos vastaaja ei olisi halunnut kertoa omasta asiakastilanteestaan, olisi hänellä ollut mahdollisuus kirjoittaa kuvitteellinen tilanne ja kertoa kuvitteellisen työntekijän toiminnasta. Kaikki vastaajat kirjoittivat kertomuksensa kuitenkin minä-muodossa ja tutkijalle annetussa palautteessa kävi ilmi, että omakohtaisesta asiakastapaamisesta oli helpointa kirjoittaa. Eräs vastaajista mainitsi, että kehyskertomuksessa käytetty

3.persoonaa jopa vähän häiritsi, sillä hän joutui miettimään, missä muodossa kertomus pitäisi kirjoittaa.

Aineistonkeruutilanteet pyrittiin luomaan sellaisiksi, että kaikki osallistujat olisivat yhtä aikaa läsnä. Ensimmäisessä työyhteisössä se onnistui, sillä aineistonkeruu suoritettiin kokouksen alussa. Toisessa työyhteisössä kaikki eivät pystyneet osallistumaan samalla kertaa vuorotyöaikojen vuoksi. Aineisto kerättiin kuitenkin työyhteisössä saman päivän aikana kaikilta vastaajilta.

Mahdollisuuksien mukaan pyrittiin myös järjestämään rauhallinen hetki vastaamiseen, mutta käytännössä tämä ei onnistunut, sillä esimerkiksi puhelimeen piti vastata kertomuksen kirjoittamisen aikanakin.

Ennen aineistonkeruiden aloittamista tutkija kertasi sen, mitä tutkittiin ja muistutti, että vastaaminen oli vapaaehtoista. Tutkimukseen osallistuneille ei annettu mitään kirjallisia ohjeita, sillä sitä ei katsottu tarpeelliseksi. Lisäksi eläytymismenetelmää käytettäessä piti varoa liiallista ohjeistamista, ettei se olisi ohjannut liikaa sitä, millaisia vastauksia saadaan. Tutkija kertoi, että vastauksen olisi hyvä olla vähintään puoli sivua A4 kokoisesta paperiarkista, mutta maksimissaan yhden sivun mittainen. Jos jostakin vastaajasta olisi tuntunut vaikealta kirjoittaa kokonainen kertomus, annettiin mahdollisuus kirjoittaa asiat ylös muistiinpanoina, ranskalaisilla viivoilla. Tutkija selvensi, ettei kukaan voi vastata väärin, vaan jokainen kirjoittaa kertomuksensa niinkuin itse on kehyskertomuksen pohjalta asian ymmärtänyt. Aikaa vastaamiseen annettiin 15-20 minuuttia.

Työntekijöiden lopetettua vastaamisen, tutkija pyysi vielä palautteita tutkimukseen osallistumisesta sekä vastasi esille nousseisiin kysymyksiin. Työyhteisöille kerrottiin, että tutkimuksen suorittajaan voisi olla yhteydessä koko opinnäytetyöprosessin ajan, ja molempiin työyhteisöihin luvattiin lähettää valmis opinnäytetyö.

### 6.3 Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimusaineiston analysointi alkoi heti, kun vastaukset oli saatu litteroiduksi aineistonkeruutilanteiden jälkeen. Tutkimuksen analysointi tehtiin aineistolähtöisellä analyysillä eli tutkimusaineistosta pyrittiin luomaan teoreettinen kokonaisuus. Tutkimuksen analyysiyksiköt eivät aineistolähtöisessä analyysissä ole ennalta määrättyjä, vaan ne nousevat aineistosta itsestään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.)

Aineisto luettiin ensin useampaan kertaan läpi, ja sen jälkeen sieltä eroteltiin erivärisillä koodeilla ne eri asiat, jotka johtivat asiakaskohtaamisen epäonnistumiseen tai onnistumiseen. Kullekin asialle oli oma värikoodinsa (Liite 2). Sitten näistä koodeista haettiin yhteneväisyyksiä eli sitä, kuinka paljon samanlaisia syitä epäonnistuneeseen tai onnistuneeseen asiakastilanteeseen löytyi. Tämän jälkeen aineistosta alleviivattiin eri väreillä sanat ja lauseet, jotka kuvasivat sitä, millaisia arvotuksia kirjoittajat olivat asioille antaneet tai mitä he erityisesti olivat painottaneet kertomuksissaan, ja analysoitiin, mistä arvoista ja asenteista painotukset kertoivat. Viimeiseksi aineistosta eli kirjoitetuista asiakaskohtaamisista alleviivattiin omalla värillään tilanteita, puhetta ja ajatuksia, jotka voitiin tulkita sosiaalipedagogiaan liittyviksi.

### 6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksessa käytettiin eläytymismenetelmää, sillä se oli tutkimuseettisesti parempi vaihtoehto kuin moni muu tutkimusmenetelmä. Tässä menetelmässä omaa vastaustaan ei tarvinnut merkitä vain rastina ruutuun, vaan sitä sai perustella. Koska kyseessä oli kertomusten kirjoittaminen, oli vastaaminen suhteellisen vapaamuotoista verrattuna esimerkiksi haastattelulomakkeen täyttöön. Vastaaminen ylipäättään oli vapaaehtoista. (Eskola 1998, 66.) Lisäksi työntekijät saivat kertoa niistä asioista, joita he itse pitivät merkityksellisinä tehtävänannon ja oman työnsä kannalta. Koska tehtävänanto antoi varsin vapaat kädet vastausten kirjoittamiselle, mahdollisti se myös vastausten yllätyksellisyyden. Tutkija ei etukäteen halunnut eikä voinut määritellä sitä, millaisia asioita tutkimusaineistosta pitäisi löytyä.

Tutkimukseen osallistuneiden vapaaehtoisuus varmistettiin useampaan otteeseen ja heille selkeästi kerrottiin, mitä tutkitaan, jotta he riittävien tietojen pohjalta pystyivät päättämään omasta osallistumisestaan.

Osallistujien anonyymiudesta huolehdittiin muun muassa siten, ettei opinnäytetyössä ole mainittu nimiä, paikkoja tai muita sellaisia tietoja, joista voi päätellä osallistuneiden työyhteisöjen sijainnin. Myös turhien tunnistetietojen keräämistä vältettiin.

Tutkimuksesta saatu aineisto käsiteltiin hyvän tutkimustavan mukaisesti luottamuksellisesti ja eettisesti siten, etteivät ulkopuoliset päässeet siihen käsiksi. Aineistosta otettiin varmuuskopioita, jotka tuhottiin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Raportissa eri kertomukset eriteltiin neutraaleilla koodeilla K1, K2 jne. ja niistä poistettiin ilmaukset, jotka kohdensivat ne tiettyihin työpaikkoihin. Kertomukset käsiteltiin satunnaisessa järjestyksessä. Raportoinnin luotettavuutta lisättiin sillä, että siinä käytettiin runsaasti suoria lainauksia tutkimusaineistosta. Lainauksissa noudatettiin erityistä tarkkuutta.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulokset esitellään kolmessa eri osassa, jossa ensimmäisessä käsitellään seikkoja, jotka ovat johtaneet asiakaskohtaamisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Seuraavassa osassa on käsitelty esille nousevat arvot ja asenteet ja se, onko työkokemuksella ollut vaikutusta niiden syntymiseen ja muuttumiseen.

Kolmannessa osassa on käsitelty sosiaalipedagogiikan elementtejä asiakastilanteissa, ja miten ne ovat näkyneet konkreettisesti. Tämä on tehty tietoisena siitä, etteivät työyhteisöt ole sosiaalipedagogisesti orientoituneita ja siksi löydettyt sosiaalipedagogiset elementit perustuvatkin tutkijan tekemiin tulkintoihin



## 7.1 Onnistuneet ja epäonnistuneet asiakaskohtaamiset

Lähdettäessä tutkimaan onnistuneita ja epäonnistuneita asiakaskohtaamisia ja listaamaan syitä niihin, osoittautui, että epäonnistuneissa kohtaamisissa epäonnistumisen syyt olivat useimmiten samoja. Myös onnistuneissa kohtaamisissa ja niiden syissä oli samankaltaisuutta, mutta vastaajat toivat esille myös monia toisistaan poikkeavia onnistumiseen johtavia tekijöitä. Kolmessa vastauksessa viidestä mainittiin onnistuneeseen asiakaskohtaamiseen vaikuttaneen se, että asiakasta pystytettiin tukemaan päihdeettömyyteen:

*K1: Pitkä päihdeputki osoittautuikin suurimmaksi ongelmaksi, johon pitäisi pikimmiten saada apua.*

Kolmessa kertomuksessa viidestä kohtaamisen onnistumiseen kuului se, että asiakkaan hoitopolku toimi tai että asiakas sai itselleen asunnon:

*K2: hoitosuun.teko/ hoitopolku->katko->jatkohoitopaikka.*

*K3: Pari viikkoa myöhemmin autetaan jo asunnon sisustamisessa ☺.*

Näiden lisäksi onnistumiseen vaikutti kolmessa tarinassa viidestä asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta. Myös kahdessa epäonnistumista kuvaavassa kertomuksessa oli erikseen maininta siitä, että asiakkaan kuulluksi tuleminen oli tärkeää:

*K4: Olen onnistunut kuuntelemaan ja löytämään oikeesti asunnottoman oman mielipiteen.*

*K5: Itse kohtaamiset ovat harvoin epäonnistuneita, jos asiakas kokee tulleen kuulluksi ihmisenä elämäntilanteestaan riippumatta. ☺*

Muita yksittäisiä onnistumisen syitä olivat muun muassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen:

*K4: --hän viime kädessä itse ratkaisee sen, missä hän haluaa asua.*

Ja työntekijöiden riittävä määrä ja asiakkaan realistisuus:

*K1: Työpäivän aikana oli riittävästi työntekijöitä vuorossa --*

*K1: Asunnottomuuteen johtavia tekijöitä... käsitteli realistisesti keskustelussaan työntekijän kanssa.*

Onnistuneeseen asiakaskohtaamiseen johtivat myös ne, että asiakkaan luottamus oli ansaittu ja että asiakkaan kanssa käydyt keskustelut johtivat konkreettiseen lopputulokseen:

*K4: Jos en saa hänen luottamustaan, tapaaminen ei ole onnistunut. Luottamus heidän kanssaan on kulmakivi.*

*K6: Nyt hän on ollut jo reilun kuukauden selvinpäin. Pidän sitä onnistuneena kohtaamisena.*

Epäonnistuneissa asiakastilanteissa suurin syy epäonnistumiseen oli asiakkaan päihtymys, jolloin kohtaaminen ei onnistunut. Kolmessa vastauksessa viidestä mainittiin tämä epäonnistumisen syyksi:

*K7: Asiakas tuli päihtyneenä toimittamaan asioitaan. Päihtymystila oli niin iso, ettei pystynyt asioimaan.*

*K8: Asiakas tuli päihtyneenä, likaisena (kakat/pissat housuissa) ja yhteistyökyvyttömänä.*

Kolmessa kertomuksessa epäonnistumiseen johti asiakkaan suuttuminen, koska tilanne ei edennyt niin kuin hän olisi toivonut:

*K10: Asiakas suuttuu tilanteesta ja poistuu --*

Näistä kolmesta vastauksesta kahdessa tilanne asiakkaan kanssa äityi niin pahaksi, että paikalle täytyi kutsua poliisit:

*K8: Soitettiin poliisit paikalle, jotka veivät miehen rauhoittumaan muualle.*

*K7: Tilanne muuttui niin pahaksi, että virkavalta haki asiakkaan.*

Kahdessa kertomuksessa viidestä epäonnistumisen syyksi mainittiin liian vähäinen työntekijöiden määrä:

*K5: -- ja koska henkilökuntaa on liian vähän, joudun olemaan tilanteen rauhoittamisessa mukana.*

*K9: Toiminnassa täytyy olla riittävästi tilaa ja aikaa kohtaamiseen ja keskusteluun.*

## 7.2 Arvot ja asenteet asiakastyössä

Lähdettäessä erottelemaan kertomuksista löytyneitä arvoja ja asenteita, ei niitä voitu listata samalla tavalla kuin onnistuneisiin ja epäonnistuneisiin asiakaskohtaamisiin liittyneitä syitä. Päähteettömyyteen tukeminen oli eräs yleisimpiä vastuksia, kun pohdittiin onnistumista ja erityisesti se korostui kahden opiskelijan vastauksissa:

*K2: Lähtökohtana päähteettömyyteen tukeminen ja siinä onnistuminen – Mikäli tämänkaltaisista asioista päästään keskustelemaan tai niitä konkreettisesti toteuttamaan silloin kohtaaminen on onnistunut.*

Muutenkin opiskelijoiden kertomuksissa painottui voimakkaasti konkretia, mikä taas jo työssä olevilta puuttui. Tästä sai sellaisen kuvan, että työntekijät pitivät asiakkaiden kohtaamista ja heidän kanssaan käytyjä keskusteluita onnistuneina siitäkkin huolimatta, että mitään konkreettista ei tapahtunutkaan. Toisaalta se saattoi tarkoittaa myös sitä, että työntekijöille päähteettömyyteen tukeminen oli jo niin itsestään selvä asia, ettei sitä tarvinnut kertomuksissa erikseen korostaa.

Toinen tärkeä asia, mikä vastauksissa toistui, oli asiakkaan hoitopolun jatkuminen tai asunnon saaminen. Tätä pidettiin tärkeänä erityisesti asumispalveluissa, sillä kun yksi asiakas saatiin autettua eteenpäin, voitiin toinen ottaa hänen tilalleen. Asiakkaat helposti ruuhkautuivat, jos kenenkään asiat eivät edenneet. Tämän asian korostuminen kuitenkin osoitti sen, että työntekijöillekin oli tärkeää asiakkaan elinolosuhteiden kohentuminen. Silloin he näkivät työllään olevan merkitystä. Merkityksen saaminen oli olennaista myös työmotivaation säilymiseksi.

Vastauksissa esiintyi voimakkaasti halu siihen, että asiakas sai kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Tämä kertoi työntekijöiden myönteisestä suhtautumisesta asiakkaisiinsa. Kun asiakas pyrittiin aidosti kohtaamaan, ei työntekijä ollut vielä kovin urautunut omaan työhönsä. Asiakkaiden mielipiteillä, ajatuksilla ja toiveilla oli merkitystä työntekijälle. Eräässä vastauksessa korostui myös asiakkaan itsemäärämisoikeuden kunnioittaminen. Työntekijä ei päättänyt asioita asiakkaan puolesta, vaikka kokikin, ettei asiakas tee parhainta mahdollista ratkaisua:

*K4: Vaikka useimmiten näkisin paremmaksi vaihtoehdoksi asuntolaan tai hoitopaikkaan menon, en minä sitä väkisin tuputa.*

Tämä kertoi asiakkaan hyväksymisestä sellaisena kuin hän on. Asiakkaan ei tarvinnut ansaita työntekijän hyväksyntää esimerkiksi toimimalla työntekijän tahdon mukaan.

Yksi kirjoittajista kuvasi kertomuksessaan huolen asiakkaasta, mutta myös ilon ja kannustuksen, kun asiakas alkoi tulla toimeen elämässään:

*K3: Välillä on ollut mielessäkin, että kuinkahan tuo pärjää -- -- hienoa, että alat pääsemään jaloillesi!*

Erään työntekijän kertomuksesta voi päätellä hänelle olevan tärkeää, että asiakastyöhön pystyi paneutumaan ja käyttämään aikaa. Lisäksi hän halusi tukea asiakkaita siihen, että he itse hoitaisivat asioitaan ja saisivat sitä kautta rohkeutta ja itsevarmuutta:

*K1: -- asiakastyöhön pystyi rauhoittumaan ja keskittymään -- P. soittikin Katkolle, josta järjestyi seuraavaksi aamuksi aika. P. lähti Katkolle kiitellen avusta.*

Pohdittaessa sitä, millaisia arvoja ja asenteita esiintyi epäonnistuneiden asiakastilanteiden kertomuksissa, nousi esille ainakin työntekijöiden tunnollisuus. Eräässä kertomuksessa työntekijä joutui antamaan asiakkaalle kielteisen vastauksen, mutta perusteli tekstissään, miksi hänen piti toimia näin:

*K10: Asiakkailla on rahankäytön kanssa runsaasti ongelmia, eivätkä aina tahdo ymmärtää, että se raha jonka saavat tulisi riittää koko kuukaudeksi...*

Kyseessä on harvoin mielivaltainen päätös, jos työntekijä pystyy sen perustelemaan. Samat säännöt koskivat kaikkia asiakkaita, ja niitä haluttiin noudattaa asiakkaan reaktioista huolimatta.

Työntekijöiden arvoista ja asenteista kertoi paljon sekin, miten he kohtelivat asiakkaitaan hankalissa tilanteissa. Etenkin pitkälle edenneet riitatilanteet olivat haastavia:

*K7: Asiakas hermostui ja muuttui aggressiiviseksi. Koeteltiin rauhoitella provosoimatta.*

Tilanne muuttui niin vaikeaksi, että poliisit joutuivat hakemaan asiakkaan rauhoittumaan. Asiakas kuitenkin palasi takaisin:

*K7: Asiakkaan palatessa tilanne käytiin läpi ja purettiin.*

Kertomuksesta voi päätellä, ettei työntekijä provosoitunut asiakkaan käytöksestä eikä hänellä ollut tarvetta antaa asiakkaalle samalla mitalla takaisin, koska yritti rauhoittaa tilanteen. Joillekin työntekijöille on tärkeää, että he pystyvät ”voittamaan” asiakkaan kanssa syntyneen eripuraa ja käyttämään valtaansa suhteessa asiakkaaseen vastaavissa tilanteissa. Tässä tilanteessa asiat sujuivat kuitenkin toisin. Asiakkaan palatessa tilanne vielä purettiin, josta saa sen käsityksen, että työntekijälle oli tärkeää saada myös asiakkaan ääni kuuluviin ja antaa asiakkaalle mahdollisuus kertoa oma näkökulmansa asiaan.

Kertomuksissa oli myös toinen tapaus, jossa virkavalta jouduttiin pyytämään paikalle, koska asiakas alkoi riehua ja uhkailla aseella. Työntekijän mukaan tilanteessa ”ei ollut mahdollisuutta neuvotella ja sovittaa”(K8). Vaikka kohtaaminen oli asiakkaan kanssa katastrofaalinen, oli työntekijällä kuitenkin tahtoa ymmärtää asiakkaan käytöstä, sillä kertomuksessaan hän kuvailee sitä, miksi tilanne oli ajautunut vaikeaan pisteeseen:

*K8: Asiakas oli saanut huonoa palvelua muualla jo pitkään. Ovet olivat sulkeutuneet kotiin, sukulaisiin ja ystäviin – Kovat arvot tulivat kuvaan ja tunteellisesta tavallisesta perheenisästä tuli mitätön, onneton asunnoton, jolla ei ollut yhteiskunnassa mitään arvoa tai oikeuksia.*

Kertomuksessa ei kuulunut katkeruutta asiakasta kohtaan, vaikka hänen käytöksensä oli aggressiivista ollutkin ja tilanne todennäköisesti jouduttiin työyhteisössä käymään läpi. Tutkijalle tuli kertomuksesta tunne, että samalla asiakkaan käytöstä perusteltiin myös hänelle, ettei hän pitäisi asiakasta pahana ihmisenä, vaan yrittäisi myös osaltaan ymmärtää asiakkaan tilanteen.

Epäonnistuneita asiakaskohtaamisia kuvaavissa kertomuksissa tuli myös ilmi, että vaikka kyseinen asiakastilanne joistakin syistä epäonnistui, työntekijä kuitenkin tiesi, miten asiakastilanteet pitäisi työpaikalla hoitaa:

*K9: Ihmisille pitää tarjota mahdollisuuksia ja tilaa keskusteluihin, joissa hänen asioilleen annetaan aikaa --*

Kun työntekijällä oli käsitys, miten asioiden kuuluisi olla, oli hänellä samalla käsitys, mitä asioita tulisi parantaa ja millaista palvelua asiakkaiden kuuluisi saada. Tällöin työntekijällä todennäköisesti oli myös tahtoa työskennellä asiakkaiden edestä tilanteen parantamiseksi, koska koki sen merkityksellisenä.

### 7.3 Sosiaalipedagogiikka asiakaskohtaamisissa

Sosiaalipedagoginen toiminta syntyy siitä, että toimijat ajattelevat sosiaalipedagogisesti orientoituneesti (Hämäläinen 1999, 17). Vaikka tutkimukseen osallistuneet työyhteisöt eivät olleet sosiaalipedagogisesti orientoituneita, oli kerrotuista asiakaskohtaamisista silti mahdollisuus nostaa esimerkkejä, jotka ovat tyypillisiä sosiaalipedagogiikalle. Esille nostetut esimerkit pohjautuvat tutkijan omille tulkinnoille tilanteista.

Sosiaalipedagogiikassa on olennaista subjektiuden tukeminen ja ihmisten itseavun vahvistaminen. Tarkoituksena on auttaa ihmisiä näkemään mahdollisuuksia vaikuttaa itse omaan elämäänsä ja yhteisöönsä. Sosiaalisesti ongelmaisen henkilön vaikeutena on usein kykenemättömyys tarttua asioihin muuttaakseen niitä. Sosiaalipedagogiikka on olennaisesti myös ”identiteettityötä”, jossa ihmistä autetaan rakentamaan identiteettiään analysoimalla elämäntilannettaan sekä menneisyyttään ja tulevaisuuttaan. Identiteetti eli yksilön käsitys itsestään muodostuu erilaisten roolien kautta. Ihmistä ei voida pakottaa muuttumaan. Asiakas voi muuttua vain sellaisen sisäisen kasvuprosessin kautta, jossa hän alkaa nähdä itsensä uudella tavalla ja tehdä uuden identiteettinsä mukaisia tekoja. (Hämäläinen 1999, 61, 69–71.)

Asiakaskohtaamisissa päihdeettömyyteen tukeminen oli avain moneen asiaan. Se oli vahvasti identiteettityötä, jossa asiakasta tuettiin näkemään itsessään myös muita puolia kuin esimerkiksi päihdeongelmaisen tai asunnotoman. Päihdeettömyyteen tukeminen oli myös subjektiuden tukemista, asiakas ohjattiin näkemään oman vastuunsa elämästään sekä mahdollisuutensa muuttaa sitä. Identiteettityö asiakastapaamisessa esiintyi esimerkiksi tällaisena:

*K1: Asunnottomuuteen johtavia tekijöitä ... käsitteli realistisesti keskustelussaan työntekijän kanssa.*

*K4: Kohtaan heidät ihmisinä, en asunnottomina.*

Ensimmäisessä kertomuksessa korostui se, että asiakas pystyi käymään työntekijän kanssa keskustelua menneisyydestään ja sitä kautta ymmärtää nykyistä elämäntilannettaan ja omaa rooliaan siinä. Toisessa kertomuksessa työntekijän oma asenne tuki asiakasta muuttamaan omaa suhtautumistaan itseensä eli identiteettiinsä. Kun työntekijä näki asiakkaassa muutakin kuin vain pelkän asunnottomuuden, oli asiakkaan helpompi nähdä itsessään uusia puolia.

Rajojen asettaminen asiakkaalle oli myös subjektiuden tukemista. Sen avulla häntä opetettiin, millainen käytös oli hyväksyttävää ja mistä asioista ihminen oli itse viime kädessä vastuussa. Radikaalein esimerkki rajaamisesta oli aikaisemmin esiintyneet kertomukset, joissa virkavalta joutui hakemaan asiakkaan muualle rauhoittumaan.

Ihmisen yhteiskuntaan kiinnittymisen kannalta on osallisuuden ja osallistumisen lisääminen tärkeää. Asiakkaan pitää pystyä luomaan henkilökohtainen suhde niihin instituutioihin, joiden jäsen hän on tai jotka ovat hänen elämänhallintansa kohdalla merkityksellisiä. (Hämäläinen 1999, 79.) Näitä taitoja oli kertomusten asiakastilanteissa harjoiteltu:

*K9: Selvittelyssä rohkaistaan asunnottomia hoitamaan asiaansa itse ja vaikka harjoitellaan virallisia puheluja etukäteen ennen niiden soittamista.*

Toisaalta jo se, että asiakas hakeutui asunnottomien palveluihin, saattoi luoda asiakkaalle osallisuuden tunnetta ja kiinnittymistä yhteiskuntaan ja instituutioihin sekä löytämään yhteisön johon kuulua.

Sosiaalipedagogisessa työotteessa asiakkaan ja työntekijän välinen dialogisuus on vuorovaikutuksen lähtökohtana. Dialogisessa vuorovaikutuksessa osapuolet kohtelevat toisiaan avoimesti, tasavertaisina henkilöinä, kunnioittavat toisiaan ja hyväksyvät toistensa määräysvallan omaa elämäänsä koskien. Dialogisella vuorovaikutussuhteella on kasvattava ja subjektiutta vahvistava merkitys. (Hämäläinen 1999, 68, liite 1.)

Kertomuksissa dialogisuus ilmeni muun muassa siten, että päätökset itseään koskevista asioista teki asiakas itse ja siten asiakkaalle annettiin päätösvalta, kun hänen asioistaan keskusteltiin. Työntekijät eivät puhuneet asiakkaan ”ohi” paremmin tietäen, vaan niin, että asiakas pystyi ymmärtämään, mistä on kysymys:

*K4: Olemme yhdessä hänen kanssaan löytäneet ratkaisun – –  
Vaikka useimmiten näkisin paremmaksi vaihtoehdoksi  
asuntolaan tai hoitopaikkaan menon, en minä sitä väkisin  
tuputa.*

*K6: – yhdessä päädyimme katkaisuhuoltoon, että hän saa avun  
vieroituksiinsa.*

Niissäkin tapauksissa, joissa asiakkaan vuoksi jouduttiin kutsumaan poliisit paikalla, esiintyi dialogisuutta. Toisessa näistä tapauksista kerrottiin, että asiakkaan palatessa palveluun ”tilanne käytiin läpi ja purettiin” (K7). Asiakasta siis haluttiin kuulla ja hänen näkemyksellään oli merkitystä työntekijöille, vaikka tilanne olikin ollut hankala. Toisaalta asiakas taas oppi tilannetta purettaessa, että työntekijöillä niin kuin kaikilla ihmisillä oli lupa vetää rajat sille, millaista käytöstä heidän pitäisi sietää ja että asiakkaan pitäisi opetella kunnioittamaan sitä.

Yhteisökeskeisellä lähestymistavalla on sosiaalipedagogiikassa iso rooli (Hämäläinen 1999, 62 –63). Kirjoitetuissa tarinoissa ei kuitenkaan ollut viitteitä siitä, että työyhteisöissä olisi ollut ohjattua yhteisöllistä toimintaa.

## 8 YHTEENVETO

Tutkimustuloksissa nousi esille, että asiakaskohtaamiset koettiin onnistuneiksi, jos asiakasta oli kyetty tukemaan päihteettömyyteen. Tämän lisäksi merkitykselliseksi koettiin asiakkaan hoitopolun toimivuus tai vastaavasti asunnon saaminen. Erityisen maininnan arvoisena asiana pidettiin asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta, sillä onnistuneiden asiakastilanteiden lisäksi tämä asia haluttiin nostaa esiin myös muutamassa epäonnistunutta asiakastilannetta kuvaavassa kertomuksessa. Muita onnistumiseen johtavia syitä olivat muun muassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen, asiakkaan realistisuus omien asioidensa suhteen sekä työntekijöiden riittävä määrä työvuorossa. Tärkeinä asioina pidettiin



myös asiakkaalta saatua luottamusta sekä konkreettista lopputulosta esimerkiksi asiakkaan päihteettömyyttä.

Asiakaskohtaamisen epäonnistumiseen johti useimmiten se, että asiakas ei päihtymyksen vuoksi pystynyt asioimaan työntekijän kanssa. Asiakkaan suuttuminen työntekijälle mainittiin myös esteenä onnistumiselle. Muutamassa kertomuksessa suuttumus muuttui aggressiivisuudeksi, jonka vuoksi poliisit jouduttiin kutsumaan paikalle. Epäonnistumiseen vaikutti useammassa vastauksessa myös työntekijöiden liian vähäinen määrä työvuorossa. Yksittäiselle asiakkaalle ei koettu jäävän riittävästi aikaa, jos työntekijää tarvittiin muualla.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että oman työn merkityksen kokeminen oli työntekijälle tärkeää. Tähän kokemukseen vaikutti olennaisesti asiakkaan tilanteen paraneminen. Asiakkaan aito kohtaaminen koettiin myös tärkeäksi eli haluttiin, että asiakas tulisi kuulluksi ja että asiakkaan itsemäärämisoikeutta kunnioitettaisiin. Tuloksista oli luettavissa, että asiakkaan asioista kannettiin huolta, mutta toisaalta osattiin myös iloita, jos asiakkaan elämäntilanne parani. Välillä jopa asiakkaan kehuminen oli paikallaan. Asiakkaita haluttiin rohkaista itsenäisyyteen ja omien asioidensa hoitamiseen ja lisäksi työntekijät halusivat paneutua nykyistä enemmän yksilölliseen asiakastyöskentelyyn.

Tutkimustuloksissa esiintyi halua pitää työpaikalla sovitusta säännöistä kiinni ja toteuttaa samoja sääntöjä kaikille asiakkaille. Työntekijät pyrkivät myös hankalissa tilanteissa kohtelevaan asiakkaitaan hyvin ja kunnioittavasti ja ymmärtämään, mistä vihamielinen käytös johtui. Epäonnistuneista asiakaskohtaamisista huolimatta työntekijöillä oli käsitys, miten asioiden kuuluisi olla ja miten ne kuuluisi hoitaa, ja tästä päätellen heillä oli myös tahtoa työskennellä asioiden parantamiseksi.

Tutkimustuloksista oli luettavissa, että työntekijät arvostivat asiakkaitaan. He myös halusivat tehdä työnsä niin hyvin kuin mahdollista. Asenteet asiakkaita kohtaan olivat pelkästään myönteisiä, vaikka välillä asiakassuhteissa ilmenikin hankaluuksia. Työntekijöiden työkokemuksella ei näyttänyt olevan erityistä vaikutusta arvojen ja asenteiden muodostumiseen tai muuttumiseen, mutta

opiskelijoiden kirjoittamista kertomuksista oli havaittavissa, ettei heillä juurikaan ollut kokemusta asiakastyöstä asunnottomien parissa.

Sosiaalipedagogisia elementtejä esiintyi kertomusten asiakaskohtaamisissa jonkin verran. Subjektiuden tukeminen sekä itseavun vahvistaminen olivat selkeästi esillä kertomuksissa. Asiakkaita opetettiin ottamaan itse vastuu omasta elämästään ja toisaalta ymmärtämään se, että heillä oli vastuu omasta käytöksestään. Tätä vastuuta jouduttiin opettamaan myös rajojen asettamisen kautta.

Sosiaalipedagogiikalle olennainen identiteettityö oli myös luettavissa tutkimustuloksissa. Identiteettityötä tehtiin muun muassa päihdeettömyyteen tukevissa keskusteluissa. Niissä pyrittiin tuomaan esille, että asiakas oli paljon muutakin kuin esimerkiksi päihdeongelmainen tai asunnoton. Asiakkaila oli siis mahdollisuus muutokseen. Asiakkaita tuettiin itsenäisyyteen ja kiinnittymään yhteiskuntaan kannustamalla heitä hoitamaan asioitaan eri viranomaisten kanssa ja selviämään asioistaan itsenäisesti. Sosiaalipedagogiikassa pyritäänkin siihen, että ihminen loisi henkilökohtaisen suhteen itselleen tärkeisiin instituutioihin ja että hän saisi kokemuksia osallisuudesta (Hämäläinen 1999, 79). Toisaalta myös asiakkaan hakeutuminen asunnottomien palveluun saattoi osallistaa häntä ja kiinnittää tähän yhteiskuntaan.

Dialogisuus on olennainen osa asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja siinä ilmenee molemminpuoleinen kunnioitus ja hyväksyntä. Saaduissa kertomuksissa dialogisuus ilmeni siten, että asioista päätettiin asiakkaan kanssa yhdessä ja asioista puhuttiin niin, että asiakas ymmärsi, mistä oli kyse. Asiakkaalla oli mahdollisuus tehdä omat päätöksensä asioista ja esimerkiksi kieltäytyä hänelle tarjotusta avusta.

## 9 POHDINTA

Asunnottomuustyö on tärkeä sosiaalityön työmuoto, vaikka sen olemassa oloa usein pitääkin perustella suuntaan jos toiseen. Monien mielipiteet asunnottomia kohtaan ovat hyvin jyrkkiä. Esimerkiksi, jos päihdeongelman vuoksi ei oman asunnon pitäminen onnistu, ovat monet sitä mieltä, ettei tällainen ihminen edes ansaitse asuntoa. Pitääkö asunto ansaita vai onko se jokaisen perusoikeus? Mielestäni jokaisella ihmisellä pitäisi olla mahdollisuus omaan kotiin ja riittävään asumisen tukeen, mikäli sitä tarvitaan. Pitää myös muistaa, että monet ovat valinneet asunnottomuuden. Ensisuoja saattaa jollekin riittää majapaikaksi, toinen on saattanut tottua asumaan ulkosalla.

Opinnäytetyön aiheella olen halunnut nostaa asunnottomuustyön ja asunnottomat esille. Usein tuntuu siltä, ettei asunnottomien itsensä ääni kuulu kovin kauas eikä heitä juuri kunnioiteta yhteiskunnassa. Siksi on ollut mielestäni tärkeää arvioida sitä, miten heihin asennoidutaan asunnottomille kohdennetuissa palveluissa, jotta edes niissä heitä kohdeltaisiin hyvin ja kunnioittavasti. Olen ollut positiivisesti yllättynyt, että kaikilla tutkimukseen osallistujilla oli hyvin humaani suhtautuminen asiakaskuntaansa. Työntekijöiden kertomuksista paistoi kuitenkin läpi, että asunnottomuustyö on aika ajoin hyvin kuormittavaa. Kaupungin tarjoamissa palveluissa kuormittavuus näkyi erityisesti. Tämä johtuu siitä, että kaupungin tuottamat palvelut ovat lakisääteisiä ja usein siksi asiakkaita on enemmän kuin mitä resurssit sallisivat. Kaikilla on oikeus kaupungin palveluihin.

Yleisestikin ottaen sosiaalialan työntekijöiden olisi syytä tarkastella omia arvojaan ja asenteitaan. Lähtökohtaisesti asiakkaita pitää aina kohdella hyvin ja oikeudenmukaisesti ja esimerkiksi omien asenteidensa tiedostaminen antaa siihen paremmat mahdollisuudet. Omaan käytökseensä voi aina vaikuttaa, olivatpa ajatukset mitä tahansa. Kaikilla on erilaisia arvoja ja asenteita ja siksi niistä olisikin hyvä keskustella, tehdä ne näkyviksi ja saada niistä palautetta, jotta hyvä ja eettinen asiakastyö mahdollistuisi. Niiden tiedostaminen on olennaista myös ammatti-identiteetin muodostumisen kannalta.

Sosiaalipedagogiikalla olisi mielestäni paljon annettavaa asunnottomuustyölle ja siksi halusin nostaa sen esille tässä opinnäytetyössä. Sosiaalipedagogiikan paikka

on siellä, missä ihmiset ovat kaikkein haavoittuvimmillaan. Sosiaalipedagogisen työskentelyn avulla asiakkailla olisi mahdollisuus rakentaa omaa identiteettiään ja itseluottamustaan. Sosiaalipedagogiseen orientaatioon kuuluu ohjaajan ja asiakkaan väliset keskustelut, mutta myös toiminnallisuus ja elämyksellisyys. Toiminnallisuuden kautta asunnottomilla olisi mahdollisuus opetella yhteistyötä jonkin tavoitteen saavuttamiseksi sekä oppia uusia asioita, jotka tuottavat onnistumisen kokemuksia ja mielihyvää. Kuten työntekijöiden kertomuksista kävi ilmi, niissä oli paljon sosiaalipedagogiikalle ominaisia aineksia, mutta se ei vielä riittä sosiaalipedagogiseen työhön. Sosiaalipedagoginen orientaatio vaati sosiaalipedagogista ajattelua ja asennoitumista. Se on yhteisön ja yksilön voimavarojen näkemistä ja kehittämistä ja asiakkaiden ohjaamista, jotta he näkisivät itse itsessään olevien mahdollisuuksien ja resurssien olemassa olon.

Tutkimuksen aikana jouduin käymään eettistä pohdintaa muun muassa siinä, miten työntekijöiden anonymisuus säilyisi tutkimuksessa. Siihen olen tutkimuksessa kiinnittänytkin erityistä huomiota. Työntekijöihin ei kuitenkaan kohdistunut minkäänlaisia paineita osallistua, sillä esimerkiksi heidän työnantajatahonsa ei ollut osallisena tutkimuksessa. Työnantajatahon osallisuus olisi saattanut lisätä painetta osallistumiselle. Myös minä itse olen pyrkinyt välttämään painostusta. Työntekijät eivät olleet yhtä haavoittuva kohderyhmä kuin jos tutkimuksen kohteena olisivat olleetkin asiakkaat. Saatoin siis olettaa, että työntekijöille ei koitunut suurta haittaa tutkimukseen osallistumisesta.

Opinnäytetyöprosessi alkoi jo vuonna 2009, mutta se jäi olosuhteiden pakosta kesken. Prosessi käynnistyi uudelleen syksyllä 2013. Alku oli hankalaa, mutta työ alkoi kuitenkin edetä. Tiesin, että olin valinnut haastavan, mutta mielenkiintoisen opinnäytetyöaiheen. Arvoja ja asenteita ei juuri ole tutkittu ja kuitenkin ne ovat jotain varsin olennaista. Valitsin tutkimusmenetelmäksi eläytymismenetelmän, koska en ollut törmännyt opinnäytetyöhön, jossa sitä olisi käytetty. Halusin siis tehdä opinnäytetyön, joka kokeilisi jotain uutta. Vaikka opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoinen, se osoitti myös haastavuutensa, sillä lähteitä oli vaikeaa löytää. Työhön onkin valikoitunut vain ne aiheen kannalta olennaisimmat lähteet. Tutkimukseen osallistujien löytäminen oli toisaalta taas odotettua helpompaa. He antoivat työaikaansa työtäni varten, tästä kiitos heille.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut määrätietoisuuden merkityksen. Vaikka resursseja työn loppuun viemiseksi olisikin vähän, se ei silti ole mahdotonta, kunhan vain tekee sen, minkä pystyy. Olen saanut myös arvokasta kokemusta tieteellisestä prosessista. Tiedän, mitä vaaditaan tutkimuksen aloittamiseen, toteuttamiseen ja loppuun saattamiseen. Olen saanut myös tietoa siitä, mitkä ovat tämän päivän realiteetit asunnottomuustyössä. Se on tulevan ammattini kannalta tärkeää tietoa.

Koska arvot ja asenteet ovat vähän tutkittuja aiheita, on jatkotutkimukselle monia erilaisia mahdollisuuksia. Arvoja ja asenteita voi tutkia monissa eri yhteyksissä, vain mielikuvitus on rajana. Niiden tutkiminen esimerkiksi kehitysvammaistyössä olisi perusteltua, sillä vaikeasti vammaiset eivät aina pysty itse ilmaisemaan sitä, millaista työntekijöiden käytös heitä kohtaan on. Eri työpaikkojen työntekijöiden arvojen vertaileva tutkimus olisi myös mielenkiintoinen. Onko esimerkiksi kunnan ja 3.sektorin työntekijöiden arvoissa eroavaisuuksia ja jos on, niin miten se näkyy? Tutkimusmahdollisuuksia löytyy runsaasti myös asunnottomuustyön puolelta. Työn vaikuttavuuden ja tavoittavuuden arviointi olisivatkin hyviä ja tarpeellisia tutkimuksen aiheita.

Asunnottomuustyö tukee niitä ihmisiä, jotka ovat syrjäytyneitä tai syrjäytettyjä tästä yhteiskunnasta ja toivonkin, että tämä opinnäytetyö antaisi arvoa tälle tärkeälle työmuodolle. Toivon myös, että opinnäytetyöni nostaisi arvojen ja asenteiden merkityksen asiakastyöskentelyssä yleiseen keskusteluun sosiaalialalla.

## Lähteet

### Painetut lähteet:

Aadland, E. 1993. Sosiaali- ja terveydenhoitoalan etiikka. Helsinki: Otava.

Blasi, A. 1984. Moral identity: Its role in moral functioning. Teoksessa: Kurtines, W.M, Gerwitz, J.L. (toim.) *Morality, moral behaviour and moral development*. New York: John Wiley 128–139

Erwin, P. 2005. Asenteet ja niihin vaikuttaminen. Porvoo: WSOY

Eskola, A. 1988. Non Active Role-Playing: Some Experiences. Teoksessa Eskola, A., Kihlström, A., Kivinen, D., Weckroth, K. & Ylijoki, O-H. *Blind Alleys in Social Psychology*. Amsterdam: North- Holland 239–311

Eskola, J. 1997. Eläytymismenetelmäopas. Tampere: Tampereen yliopistojen julkaisujen myynti.

Eskola, J. 1998. Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. Tampere: Tampereen yliopiston julkaisujen myynti.

Eskola, M. 1981. Suomalaisen yhteiskunnan sosiaalityön kuva. Teoksessa Kuotola, U. (toim.) *Sosiaalihuollon näköaloja*. Acta Universitatis Tamperensis Ser. A Vol. 127. Tampere. 23–52

Granfelt, R. 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Granfelt, R. 2005. Marginaalitarinat ammattikäytäntöjen kehittämisen aineksina. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus 240–258

Harre, R. & Lamb, R. (toim.) 1986. *The dictionary of personality and social psychology*. Oxford: Blackwell

Helne, T. 2002. Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relationaalista syrjäytymistarkastelua. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.)

Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto: SoPhi 20–43

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Hämäläinen, J., Kurki, L. 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY

Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä, K-M. (toim.) 2007. Pääsy kielletty: pois käännättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes.

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pesso, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Järvinen, M. 1992. Hemlöshetsforskning i Norden. Teoksessa Järvinen, M. & Tigerstedt, C. (toim.) Hemlöshet i Norden. NAD-publikation 22. 9–74

Järvinen, M. 1993. De nye hjemlose: Kvinder, fattigdom og vold. Holte: Forlaget: SOCPOL

Kainulainen, S., Saari, J. & Häkkinen, J. 2013. Kadulta asuntoon – vaikutukset hyvinvoinnille. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. A tutkimuksia 39. Diakonia-Ammattikorkeakoulu: Helsinki 50–72

Koskiahho, B. 2001. Sosiaalipolitiikka ja vapaaehtoistyö. Teoksessa Eskola, A. & Kurki, L. (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Vastapaino: Tampere 15–40

Kurki, L. 2002. Persoona ja yhteisö: personalistinen sosiaalipedagogiikka. Jyväskylä: SoPhi.

Kärkkäinen, S-L. 1998. Asuntoja ja palveluja asunnottomille: historiaa ja nykypäivää. Helsinki: Stakes

Laitinen, M. & Väyrynen, S. 2011. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Formin, M. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: PS-kustannus 163–187

- Lappalainen, R. & Lehtonen, T.( suom.) 2007. Hyväksymis- ja omistautumisterapia käytännön terapiatyössä. Suomen käyttäytymistieteellinen Tutkimuslaitos: Tampere
- Lindqvist, M. 1990. Auttajan varjo –pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa. Keuruu: Otava
- Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Mönkkönen, K., Nurro, M. & Väisänen, R.1999. Sosiaalipedagogiikan käytännön sovelluksia. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.
- Niemelä, P. 2011. Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, A.,& Väänänen-Formin, M. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: PS-kustannus 13–43.
- Perälä, J. 2011. ”Miksi lehmät pitää tappaa?” Etnografinen tutkimus 2000-luvun alun huumemarkkinoista Helsingissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Tutkimus 56. Yliopistopaino: Helsinki
- Puohiniemi, M. 2002. Arvot asenteet ja ajankuva. Opas suomalaisen arkielämän tulkintaan. Vantaa: Limor kustannus
- Raitakari, S. & Juhila, K. 2011. Moraalinen järjestys ja aikuisuuden odotukset ammatillisessa vuorovaikutuksessa: esimerkkinä mielenterveyskuntoutus. Teoksessa Pehkonen, A.&Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: PS-kustannus 189–214
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia.Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry
- Raunio, K. 2011. Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Pehkonen, A.&Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: PS-kustannus 117–138



Riessman, C.K. (toim.) 1994a. *Qualitative Studies in Social Work Research*. Thousand Oaks. California: Sage

Riessman, C.K. 1994b. Making Sense of Marital Violence: One women's Narrative. Teoksessa Riessman C.K. (toim.) *Qualitative Studies in Social Work Research*. Thousand Oaks. California: Sage 113–132

Salo, M. & Hyvärinen, S. (toim.) 2012. *Kokemalla kohdattu, tutkimalla tulkittu. Asunnottomien tehostettu tukiasuminen Tampereella. Asumisen Rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) raportteja 2: Helsinki*

Talentia ry. 2012. *Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet*. 5.painos. Talentia: Helsinki

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. *Sosiaaliturvan suunta 2005-2006*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:1. Helsinki.

Stangor, C. 1994. Stereotypes. Teoksessa: Mannsteadt, A.S.R. & Hewstone, M. (toim.) *The Blackwell dictionary of social psychology*. Oxford: Blackwell

Särkelä, A. 2001. *Välittäminen ammattina: näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Tampere: Vastapaino

Tuomi, J.& Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Helsinki: Tammi

Timmer, D., Eitzen, S. & Talley, K. 1994. *Extreme Poverty and the Urban Housing Crisis*. Boulder, San Francisco, Oxford: Westview Press

Vesala, K.M & Rantanen, T. 2007. *Argumentaatio ja tulkinta: Laadullisen asennetutkimuksen lähestymistapa*. Helsinki: Gaudeamus

#### Artikkelit:

Jaakkola, H. 2013. Empatiaopin pitkä oppimäärä. Talentia 7/2013. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 12–14

Rihu, T. 2013. Asunnottomuus on syvintä syrjäytymistä. Länsi-Savo 16.10.2013.

Swärd, H. 1997. Hemlösheten son socialtproblem. Socionomen 1/1997.  
Socionomens forskningssupplement Nr 7 1–16

Wikman, N. 2014. Seurakuntalaisten tempaus nosti asunnottomuuden pinnalle. Kotimaa 27.2.2014. 109.vuosikerta. Kotimaa Oy.

Yliluoma, S. 2013. Osaatko käyttää ammatillista empatiaa? Talentia 7/2013.  
Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 15–17

#### Painamattomat lähteet:

ARA.2013. Asunnottomat 2012. Selvitys 1/2013. [viitattu 12.9.2013]. Saatavissa:  
[http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn\\_selvitykset](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset)

Asuntoensin.fi- verkkosivut 2013a [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:  
[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/irti\\_asunnottomuudesta/johdanto](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/irti_asunnottomuudesta/johdanto)

Asuntoensin.fi- verkkosivut 2013b [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:  
[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/asunnottomuus/tutkimus-\\_ja\\_kehittamistyo/nimi\\_ovessa\\_-hanke](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunnottomuus/tutkimus-_ja_kehittamistyo/nimi_ovessa_-hanke)

Asuntoensin.fi – verkkosivut 2013c [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:  
[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/info/tyoryhma](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/info/tyoryhma)

Asuntoensin.fi- verkkosivut 2013d [viitattu 24.6.2013]. Saatavissa:  
[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/irti\\_asunnottomuudesta/johdanto/temaattiset\\_vaiheet](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/irti_asunnottomuudesta/johdanto/temaattiset_vaiheet)

Edgar, B.2009. European Reviews of Statistics on Homelessness 2009. Feantsa [viitattu 16.9.2013]. Saatavissa:

[http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/feantsa\\_2009statsreview\\_en.pdf](http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/feantsa_2009statsreview_en.pdf)

Järvenpään kaupunki 2013 [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

[http://www.jarvenpaa.fi/jarvenpaa/--W%C3%A4rttin%C3%A4---/sivu.tmpl?sivu\\_id=5523](http://www.jarvenpaa.fi/jarvenpaa/--W%C3%A4rttin%C3%A4---/sivu.tmpl?sivu_id=5523)

Sosnet 2014 [viitattu 5.3.2014]. Saatavissa:

<http://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely>

Vailla vakinaista asuntoa ry 2013a [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

<http://www.vvary.fi>

Vailla vakinaista asuntoa ry 2013b [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

[http://www.vvary.fi/Yhdistys/yhdistys\\_laatikot.html](http://www.vvary.fi/Yhdistys/yhdistys_laatikot.html)

Vailla vakinaista asuntoa ry 2013c [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

<http://www.vvary.fi/Yhdistys/Missio2.htm>

Vailla vakinaista asuntoa ry 2013d [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

<http://www.vvary.fi/VEPAinfoa.htm>

Vailla vakinaista asuntoa ry 2013e [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

<http://www.vvary.fi/toimipisteet.htm>

Vailla vakinaista asuntoa ry 2013f [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

<http://www.vvary.fi/Saellikoti.htm>

Vailla vakinaista asuntoa ry 2013g [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

<http://www.vvary.fi/etsivatyo.htm>

Vailla vakinaista asuntoa ry 2013h [viitattu 24.9.2013]. Saatavissa:

[http://www.vvary.fi/Asukki/asukki\\_main.htm](http://www.vvary.fi/Asukki/asukki_main.htm)

## LIITTEET

## Liite1

Esimerkit kehyskertomuksista

## Kehyskertomus 1

Työntekijällä on tavallisen työpäivän aikana onnistunut kohtaaminen asunnottoman asiakkaansa kanssa. Mitä on mahtanut tapahtua, että tuosta kohtaamisesta tuli onnistunut?

Kirjoita aiheesta pieni tarina. Halutessasi voit jatkaa paperin kääntöpuolelle.

## Kehyskertomus 2

Työntekijällä on tavallisen työpäivän aikana epäonnistunut kohtaaminen asunnottoman asiakkaansa kanssa. Mitä on mahtanut tapahtua, että tuosta kohtaamisesta tuli epäonnistunut?

Kirjoita aiheesta pieni tarina. Halutessasi voit jatkaa paperin kääntöpuolelle.

## Liite 2

Esimerkki aineiston värikoodaamisesta

Asiakas oli tullut päihtyneenä, likaisena (kakat/pissat housuissa ja yhteistyökyvyttömänä. Riehui, häiriköi, ei uskonut henkilökuntaa, oli aggressiivinen ja väkivaltainen. Halusi/vaati palvelua, jota oli mahdotonta toteuttaa päihtymyksen vuoksi.

Esimerkki on osa epäonnistuneesta asiakastilanteesta kertovasta kertomuksesta. Tarinasta on koodattu eri väreillä asiat, jotka ovat aiheuttaneet sen, että asiakaskohtaaminen on mennyt pieleen. Pinkillä värillä on alleviivattu ne sanat tai lauseet, jotka kuvaavat sitä, että epäonnistumiseen on johtanut asiakkaan päihtymys. Harmaalla värillä on alleviivattu ne sanat tai lauseet, jotka kertovat siitä, että epäonnistuminen on johtunut asiakkaan aggressiivisuudesta. Samalla tavalla jokainen kehyskertomuksista etsitty teema, esimerkiksi arvot ja asenteet tai sosiaalipedagogisuus, on saanut oman värikoodinsa, joka on auttanut aineiston analysoinnissa